



Estado de Goiás
Poder Judiciário
Comarca de GOIÂNIA
22ª Vara Cível

Sentença

Ação: PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -
> Procedimento de Conhecimento -> Procedimento Comum Cível
Processo nº: 5151700-84.2022.8.09.0051
Requerente(s): Marcia Da Silva Peleja
Requerido(s): Banco Mercantil Do Brasil S/a

Vistos, etc.

Trata-se de ação de indenização por danos morais ajuizada por **Marcia da Silva Peleja** contra **Banco Mercantil do Brasil S/A**.

Afirma o autor que no dia 08/03/2022 permaneceu em fila de espera para atendimento, na agência situada na Avenida 24 de Outubro do banco requerido, por mais de cinco horas.

Requer, portanto, a condenação do requerido ao pagamento da indenização pelo dano moral correspondente, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais).

Contestação em evento 14, na qual, preliminarmente, alega falta de interesse de agir. No mérito, defende a inexistência de conduta ilícita e que em dias de intensa movimentação é razoável que seja extrapolado o tempo de atendimento. Sustenta a inexistência de dano moral para o presente caso.

Impugnação em evento 17.

Intimadas as partes para especificarem provas (evento 20), ambas requereram o julgamento antecipado da lide.

É o breve relatório. Passo à decisão.

Não havendo provas a serem produzidas, passo ao julgamento do processo no estado em que se encontra, na forma do art. 355, I, do Código de Processo Civil.

A preliminar arguida deve ser afastada, vez que se confunde com o mérito, visto que, caso não demonstrado o direito da requerente, os pedidos serão julgados improcedentes.

Sem mais questões processuais pendentes, examino o mérito.

No caso dos autos, uma vez que comprovada a demora no atendimento, vislumbro configurada a sua responsabilidade civil devendo o dano ser indenizado.

A espera em fila de banco por tempo superior a vinte minutos, apesar de ser um incômodo causado ao cliente, é mero aborrecimento e não constitui ofensa a direito da personalidade, conforme já decidiu o Superior Tribunal de Justiça:

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO CONDENATÓRIA - ESPERA EM FILA BANCÁRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO. IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR. 1. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila 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 óbice da súmula 7/STJ no ponto. 3. Agravo regimental desprovido. (AgRg no AREsp n. 357.188/MG, relator Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 3/5/2018, DJe de 9/5/2018.)

No caso dos autos, entretanto, a demora comprovada é excessiva (cinco horas), razão pela qual se aplica o precedente estabelecido pelo TJGO em julgamento de IRDR, tal como se vê da seguinte ementa:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA PROLONGADA EM FILA DE BANCO. PERÍODO LEGAL ULTRAPASSADO. EXISTÊNCIA DE LEI MUNICIPAL. DANO MORAL CONFIGURADO. SENTENÇA REFORMADA. 1. No julgamento do IRDR nº 5273333-26.2019.8.09.0000, a Corte Especial deste Tribunal de Justiça fixou as seguintes teses jurídicas: **A demora na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação local específica implica defeito na prestação do serviço e gera dano moral passível de reparação. O dano moral decorrente da mora excessiva na prestação do serviço bancário é presumido (in re ipsa), não obstante admita contraprova (juris tantum).** 2. Demonstrado pelo consumidor o vício no serviço prestado pelo estabelecimento bancário, faz jus à reparação do dano moral experimentado. APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PROVIDA. (TJGO, PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO - > Recursos -> Apelação Cível 5065789-25.2021.8.09.0024, Rel. Des(a). José Ricardo Marcos Machado, 5ª Câmara Cível, julgado em 29/08/2022, DJe de 29/08/2022)

Com relação ao valor indenizatório, considerando o grande lapso de tempo de espera, reputo suficiente o valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais).

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente o pedido inicial para condenar o requerido em indenização por dano moral no valor de R\$ 8.000,00 (oito mil reais), acrescido de juros de 12% ao ano, a partir da citação (responsabilidade contratual) e correção monetária, pelo INPC, a partir da data desta sentença.

Condeno a parte requerida ao pagamento das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% (vinte por cento) sobre o valor da condenação atualizado – CPC, art. 85, §2º.

P.R.I.

GOIÂNIA, em 11 de janeiro de 2023.

LÍVIA VAZ DA SILVA
Juiz de Direito