



PODER JUDICIÁRIO
JUSTIÇA FEDERAL
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DE GOIÁS
14ª VARA - JUIZADO ESPECIAL CÍVEL

Processo nº 0025680-70.2015.4.01.3500
Autor: ALANIEL MORAIS SILVA
Réu: CEF - CAIXA ECONOMICA FEDERAL
SENTENÇA TIPO A

SENTENÇA

Trata-se de ação de indenização por danos morais e sociais em face da **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** em virtude da espera prolongada para atendimento na aludida instituição financeira.

A parte autora alega que no dia 27/03/2015 esteve na Agência da CEF para realizar operações bancárias e lá aguardou por cerca de 1 hora, em fila, para ser atendida, situação que teria causado transtornos a sua rotina diária.

Aponta, ainda, que a Lei Municipal n. 7.867/99, alterada pela Lei n. 8.857/09, estabelece como tempo de espera razoável, em tais casos, o que não exceda a 20 (vinte) minutos. Para comprovar o fato narrado, acostou à inicial a solicitação de senha indicando os momentos da retirada e do início do atendimento.

Ademais, o autor aduz, também, que a conduta da parte ré teria causado lesões à sociedade, razão pela qual requer indenização por danos sociais.

Mérito

O artigo 14 da Lei n. 8.078/90 dispõe que a responsabilidade do fornecedor de serviço é objetiva, somente sendo afastada quando não há o defeito ou se opera culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro (artigo 14, § 3º, I e II do CDC).

Da análise do documento colacionado ao feito pela parte autora - solicitação de senha com indicador do momento em que ocorreu o atendimento -, relativo ao dia 27/03/2015, verifica-se que a referida senha restou efetivamente retirada às 13h55min, sendo ela chamada às 14h56min.

À vista dos referidos documentos, portanto, depreende-se que realmente restou ultrapassado um limite de tempo de espera razoável para atendimento na agência da instituição ré.

Ademais, frise-se, a própria Lei Municipal n. 8.857/2009 estabelece como tempo razoável de espera em fila o prazo de 20 (vinte) ou 30 (trinta) minutos, a depender de expediente normal ou véspera de feriado. Neste ponto, acerca da competência municipal para legislar sobre o período máximo de permanência dos clientes nas filas de banco, atualmente não há qualquer discussão em torno da matéria, que já foi decidida reiteradas vezes pelo Supremo Tribunal Federal (REXT

432.789-SC, Primeira Turma, Min. Eros Grau, DJ de 7.10.05; Ag Reg no RExt 367.192-PB, Primeira Turma, Min. Eros Grau, DJ de 5.5.06) e pelo Superior Tribunal de Justiça, conforme exemplificam as ementas seguintes:

PROCESSO CIVIL E ADMINISTRATIVO. PERÍODO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DE CLIENTES EM FILAS DE ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS. COMPETÊNCIA MUNICIPAL. INAPLICABILIDADE DA SÚMULA N. 19/STJ. **1. Compete ao Município legislar sobre a fixação do período máximo de permanência de clientes nas filas de agências bancárias. 2. Inaplicabilidade da Súmula n. 19/STJ ao caso dos autos. 3.** Recurso especial improvido. (REsp 711.918/RS, Rel. Ministro FRANCISCO PEÇANHA MARTINS, Rel. p/ Acórdão Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, SEGUNDA TURMA, julgado em 18.10.2007, DJ 13.02.2008 p. 149). Grifei

AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO. AGÊNCIAS BANCÁRIAS. TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO. COMPETÊNCIA. MUNICÍPIO. ART. 30, I, CB/88. FUNCIONAMENTO DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL. ARTS. 192 E 48, XIII, DA CB/88. **1. O Município, ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas em seu território, exerce competência a ele atribuída pelo artigo 30, I, da CB/88. 2.** A matéria não diz respeito ao funcionamento do Sistema Financeiro Nacional [arts. 192 e 48, XIII, da CB/88]. 3. Matéria de interesse local. Agravo regimental improvido. (Ag Reg no RExt 427.463-RO, Primeira Turma, DJ de 19.5.2006.) Grifei

A permanência na fila de clientes e usuários, por tempo excessivo, não é situação que meramente se amolde às regulares angústias cotidianas, mas gera fadiga e indignação, com prejuízo social, em virtude da impossibilidade dos usuários nas filas ocuparem seu tempo em atividades profissionais ou outras de cunho particular, especialmente as que trabalham e deixam o horário de refeição para promover transações bancárias.

Assim, o tempo de espera em fila de estabelecimento bancário excessivamente superior ao limite fixado na lei municipal configura por si só a ocorrência de dano moral *in re ipsa*, pelo que o autor faz jus à indenização. Precedentes:

CIVIL. DIREITO DO CONSUMIDOR. ESPERA EM FILA DE BANCO. PRAZO DEMASIADAMENTE LONGO. INOBSERVÂNCIA DA LEI. OFENSA À DIGNIDADE DA PESSOA. DANO MORAL CARACTERIZADO. DEVER DE INDENIZAR. **1.** A Lei Distrital n. 2.547/2000, cuja eficácia foi reconhecida pelo Supremo Tribunal Federal, estabelece um prazo máximo de 30 minutos para o atendimento nas agências bancárias do Distrito Federal. A extrapolação de tal prazo, sem justificativa aceitável, constitui fato ilícito. **2. O cansaço físico e o desgaste emocional, impingidos à pessoa que é obrigada a esperar cerca de duas horas em fila, numa agência bancária, para fazer um simples depósito, mostra-se afrontoso à dignidade do consumidor, não podendo considerado mero aborrecimento, caracterizando-se, sim, em dano moral passível de reparação em pecúnia.** Decisão: Dar provimento ao recurso. Maioria. (20060710146645ACJ, Relator Jesuíno Rissato, Segunda Turma

Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais Do DF, julgado em 18/09/2007, DJ 12/12/2007 p. 119). Grifei

ESPERA EM FILA. BANCO. LEI DISTRITAL. DESRESPEITO. DANO MORAL CARACTERIZADO. VALOR. ARBITRAMENTO. PARÂMETROS. RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. CARÁTER PENITENCIAL. LIMITES. As Turmas Recursais têm reconhecido a espera em fila de banco, além dos limites fixados pela Lei Distrital no. 2547/2000, como fato caracterizador do dano moral. – **Esta espécie de dano resulta da mudança do estado anímico da pessoa, como a angústia, a dor, a depressão, a raiva, o mal-estar, a humilhação, o qual, por sua natureza, não demanda prova, senão a demonstração do próprio fato ilícito (re in ipsa).** – O valor arbitrado tem por escopo trazer um alento, uma compensação capaz de diminuir a dor e o sofrimento decorrentes da ofensa moral. – O Juiz deve graduar o valor atentando para o dano que o fato alegado é capaz de gerar, de forma a ser proporcional à lesão, razoável ao fim buscado, sem perder de vista também o seu caráter penitencial, preservando a lógica e as regras ditadas pelo bom senso e a experiência. - Recurso parcialmente provido. (20061110055762ACJ, Relator Luis Gustavo B. de Oliveira, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 25/09/2007, DJ 29/04/2008 p. 151). Grifei

CIVIL. CDC. LEI DISTRITAL. TEMPO FIXADO PARA ATENDIMENTO DO CONSUMIDOR. LONGA ESPERA POR ATENDIMENTO EM HORÁRIO DE ALMOÇO. PREJUÍZO NO TRABALHO E COMPROMISSOS ASSUMIDOS. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO BANCO. DANO MORAL CARACTERIZADO. DEVER DE INDENIZAR. **Comete infração a instituição bancária que, descumprindo o prazo máximo de trinta minutos, fixado pela Lei Distrital nº 2.547, de 15.05.2000, deixa o consumidor na fila aguardando por atendimento em tempo demasiadamente longo, no caso mais de duas horas. O dano moral resulta do profundo desgaste físico, emocional, aborrecimentos e incertezas quanto ao atendimento, capazes de afetar a honra subjetiva do consumidor e atingir direito imaterial seu, ensejador de reparação pecuniária, especialmente, quando, em face da espera exagerada, suporta prejuízos em seu trabalho e compromissos pessoais assumidos, confiando no cumprimento da Lei Distrital.** Recurso provido parcialmente. (20080310074979ACJ, Relator Esdras Neves, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., julgado em 09/12/2008, DJ 21/01/2009 p. 160). Grifei

A indenização por danos morais não visa à recomposição patrimonial. Antes, tem o sentido de dar ao lesado, na sua condição socioeconômica, uma compensação pela dor sofrida, não podendo, todavia, ser causa de enriquecimento indevido.

A obrigação de reparar dano moral independe de comprovação de prejuízo material e inexistente parâmetro legal (taxativo) para a sua fixação, mas somente os critérios de proporcionalidade e razoabilidade.

Nestes termos, o valor a ser fixado “(...) deve levar em consideração, para sua fixação, as circunstâncias da causa, bem como a condição sócio-

econômica do ofendido, não podendo ser ínfima, para não representar uma ausência de sanção efetiva ao ofensor, nem excessiva, para não constituir um enriquecimento sem causa do ofendido” (Rel. Des. Federal Fagundes de Deus, DJU/II de 02.12.2002, p. 67).

Em casos extremos (morte) o e. TRF – 1ª Região já fixou indenização em torno de R\$ 190.000,00 equivalentes a 500 salários mínimos à época do fato (AC 0004911-74.2007.4.01.3806/MG, Rel. Conv. Juiz Federal Carlos Eduardo Castro Martins, quinta turma, e-DJF1 p.360 de 21/02/2014); em caso de deficiência física foi atribuído o montante de R\$ 50.000,00 (AC 0002729-48.2002.4.01.3400/DF, Rel. Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, sexta turma, e-DJF1 p.295 de 10/12/2012); no caso de divulgação de informações inverídicas e ofensivas à honra do autor o montante fixado alcançou o equivalente a 100 salários mínimos (AC 0019116-50.2002.4.01.3300/BA, Rel. Juiz Federal Rodrigo Navarro De Oliveira, 4ª turma suplementar, e-DJF1 p.628 de 16/08/2013); para saques fraudulentos em conta corrente e poupança foi arbitrado o montante de R\$ 5.000,00 (EDAC 0022647-94.2005.4.01.3800/MG, Rel. Desembargadora Federal Selene Maria De Almeida, quinta turma, e-DJF1 p.110 de 23/01/2014); para indevida inclusão do nome de pessoa física ou jurídica em cadastros de inadimplentes o montante pode variar entre R\$ 5.000,00 e R\$ 10.000,00 (EIAC 0001530-34.2006.4.01.3502/GO, Rel. Desembargador Federal Carlos Moreira Alves, terceira seção, e-DJF1 p.42 de 29/11/2013) e para demora no atendimento bancário à gestante foi fixado o montante de R\$ 3.000,00 (AC 0001760-70.2006.4.01.3310/BA, Rel. Desembargador Federal Kassio Nunes Marques, sexta turma, e-DJF1 p.586 de 08/11/2013), finalmente, para danos menores a fixação se deu entre R\$ 1.000,00 e R\$ 2.000,00 (AC 0000257-43.2008.4.01.3601/MT, Rel. Desembargador Federal Jirair Aram Meguerian, sexta turma, e-DJF1 p.221 de 18/03/2013) e (AC 0000710-64.2006.4.01.4100/RO, Rel. Desembargador Federal Kassio Nunes Marques, sexta turma, e-DJF1 p.1528 de 14/03/2014), respectivamente.

Diante das peculiaridades verificadas e já debatidas, levando-se em consideração as condições da ré e da parte autora e os fatos narrados na petição inicial, fixo a indenização por danos morais em R\$ 3.000,00 (três mil reais), por entendê-la justa, razoável e equânime, funcionando em caráter pedagógico-educativo e sancionador, além de, ao mesmo tempo, descaracterizar o enriquecimento sem causa da vítima.

Todavia, não vislumbro a possibilidade de condenação da parte ré ao pagamento de indenização a título de danos sociais, uma vez que a parte autora não é detentora de legitimidade para pleitear, em nome próprio, direito da coletividade, sendo legitimados apenas aqueles que podem propor ações coletivas, nos termos do art. 5º da Lei n. 7.347/1985 e do art. 82 do Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido:

RECLAMAÇÃO. JUIZADOS ESPECIAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. AGÊNCIA BANCÁRIA. "FILA". TEMPO DE ESPERA. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CONDENAÇÃO POR DANOS SOCIAIS EM SEDE DE RECURSO INOMINADO. JULGAMENTO ULTRA PETITA. RECLAMAÇÃO PROCEDENTE.1. Os artigos 2º, 128 e 460 do Código de Processo Civil concretizam os princípios processuais consabidos da inércia e da demanda, pois impõem ao julgador - para que não prolate decisão inquinada de vício de nulidade - a adstrição do provimento

jurisdicional aos pleitos exordiais formulados pelo autor, estabelecendo que a atividade jurisdicional está adstrita aos limites do pedido e da causa de pedir. 2. Na espécie, proferida a sentença pelo magistrado de piso, competência à Turma Recursal apreciar e julgar o recurso inominado nos limites da impugnação e das questões efetivamente suscitadas e discutidas no processo. Contudo, ao que se percebe, o acórdão reclamado valeu-se de argumentos jamais suscitados pelas partes, nem debatidos na instância de origem, para impor ao réu, de ofício, condenação por dano social. **3. Nos termos do Enunciado 456 da V Jornada de Direito Civil do CJF/STJ, os danos sociais, difusos, coletivos e individuais homogêneos devem ser reclamados pelos legitimados para propor ações coletivas.** 4. Assim, ainda que o autor da ação tivesse apresentado pedido de fixação de dano social, há ausência de legitimidade da parte para pleitear, em nome próprio, direito da coletividade. 5. Reclamação procedente. (Rcl 13200 GO 2013/0197835-7, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, Segunda Seção do Superior Tribunal de Justiça, julgado em 08/10/2014, DJe 14/11/2014) Grifei

Dispositivo

Pelo exposto, **JULGO PARCIALMENTE PROCEDENTE** o pedido formulado na inicial (art. 269, I, do CPC), para condenar a **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL** a reparar o dano moral sofrido pelo autor, razão pela qual fixo a indenização em R\$ 3.000,00 (três mil reais), acrescidos de correção monetária pelos índices do Manual de Cálculos da Justiça Federal e juros de 1% ao mês até o efetivo pagamento, contados a partir da prolação da sentença.

Sem condenação em custas ou honorários nesta 1ª instância do Juizado Especial Federal.

Transcorrido o prazo recursal sem que as partes tenham se manifestado, arquivem-se os autos após as anotações necessárias.

Registre-se, publique-se e intimem-se.

Goiânia, 23 de outubro de 2015.



ROBERTO CARLOS DE OLIVEIRA
Juiz Federal