



---

**ESTADO DO MARANHÃO**

**PODER JUDICIÁRIO**

**JUIZADO ESPECIAL CÍVEL E CRIMINAL DE TIMON**

*Rua Duque de Caxias, nº 220, Centro, Timon/MA, Cep: 65630-190*

*Fone: (99) 3212-79-70 / 3212-6158 / 3212-9650 / 98813-0733*

---

Número Processo 0802086-91.2017.8.10.0152

DEMANDANTE: VALDINAR VIANA SILVA

DEMANDADO: BANCO BRADESCO SA

**SENTENÇA**

Vistos etc.

**Relatório dispensado nos termos do art. 38 da Lei nº 9.099/95.**

A hipótese é de julgamento antecipado da lide, *ex vi* do artigo 355, inciso II, do NCPC, vez que, a parte ré, devidamente citada, não compareceu à audiência designada, dando ensejo à revelia e à presunção de veracidade dos fatos alegados na exordial a teor do disposto no Enunciado 99 do FONAJE, motivo pelo qual deixo de apreciar a peça de defesa colacionada.

A revelia faz presumir por verdadeiros os fatos alegados pela autora, com suas consequências jurídicas, nos termos do art. 20 da Lei nº 9.099/95, bem como do art. 344, do Novo Código de Processo Civil, máxime ante a existência nos autos de documentos que corroboram esta presunção.

Cumprase asseverar, a princípio, que a lide em questão é decorrente de relação consumerista, não restando, portanto, dúvidas acerca da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor à espécie vertente.

Nesse esteio, cabível à hipótese versada a incidência da norma do artigo 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor, com a consequente inversão do ônus da prova em favor do autor-consumidor, diante da constatação da hipossuficiência deste, o que ora defiro.

O pedido formulado pela parte autora consiste em indenização por danos morais pelos transtornos decorrentes da demora no atendimento em agência do banco demandado, permanecendo na fila

por mais de duas horas, em desacordo com a Legislação que estabeleceu limites para atendimento dessa natureza.

*Ab initio*, constata-se a existência da Lei Estadual nº 7.806/2002 e da Lei Municipal nº 1.503/2008 tratando sobre o tempo de atendimento razoável ao consumidor nas instituições bancárias.

Ocorre que se firmou jurisprudência, tanto no STF (AgReg no RExt 427.463, RExt 432.789, AgReg no RExt 367.192-PB), quanto do STJ (REsp 747.382; REsp 467.451), no sentido de que é da competência dos Municípios legislar sobre tempo de atendimento em prazo razoável do público usuário de instituições bancárias, já que se trata de assunto de interesse local (CF, art. 30, I).

Nesse sentido:

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, DJ 13/02/2008, p. 149). Grifos nossos.

Sendo do Município a competência para legislar sobre a matéria em causa, qualquer antinomia ou incompatibilidade entre a lei municipal e a lei estadual, determina a prevalência daquela em relação a essa, e não o contrário.

Com efeito, para o deslinde do caso em apreço, aplicável a Lei Municipal nº 1.503/2008, *in verbis*:

Art. 2º. Para os efeitos desta Lei entende-se como hábil o atendimento, o prazo de até:

I – 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após feriados prolongados, bem como nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

Destaco, ainda, que segundo Tribunais Pátrios, a espera por atendimento em fila de banco, quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, é reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, ensejando condenação por dano moral (STJ. REsp 1218497/MT, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2012, DJe 17/09/2012).

Nesse contexto, passando à análise da situação fática objeto da lide, resta incontroverso que houve a falha no serviço, uma vez que o reclamante demonstra pelos documentos carreados com a inicial que no dia 15/08/2017 ingressou no estabelecimento do reclamado às 13h47min e foi atendido cerca de duas horas depois, às 15h50min , extrapolando bastante o tempo razoável estabelecido na Lei Municipal supramencionada.

A esse respeito dispõe o art. 14 do Código de Defesa do Consumidor que *‘o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos a prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos’*.

Outrossim, dispõe o art. 927 do Código Civil:

*“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem”*.

No caso dos autos, a demora em resolver o compromisso bancário do autor supera os meros aborrecimentos, ensejando a aplicação dos danos morais, porquanto ofende a razoabilidade ter que se esperar mais do que o permitido em lei para se obter o serviço desejado. Acrescente-se, ademais, em que pese o usuário tenha a seu dispor outras formas de obter o serviço, não pode ser impedido a utilizar o caixa físico do banco reclamado, sob pena de tornar a lei em referência inócua e implicar na falha de prestação de serviço sem qualquer responsabilidade.

Saliento, por oportuno, que a política de descaso com o consumidor é uma situação que se repete diuturnamente. Assim, como nem a lei, nem os regulamentos, por si sós, foram capazes de garantir ao cidadão um tratamento condigno e respeitoso, é necessária a interferência do judiciário.

*In casu*, reputo que os danos morais são *in re ipsa*, pois foi ultrapassado, sem motivo justificado e excessivamente, o tempo estabelecido na Lei Municipal nº 1.503/2008 para o atendimento bancário, sendo presumível o dano à dignidade da consumidora ora postulante.

Além disso, no caso em tela, é imperiosa a função dissuasória da indenização.

Nesse sentido, reconheço a falha na prestação de serviço, o que enseja a responsabilidade da Instituição Financeira ré pelos danos morais alegados.

Quanto ao valor da indenização, não sendo possível estabelecer paradigmas de tal reparação, e não existindo norma jurídica fixando o parâmetro, busca-se o melhor critério a ser estabelecido pela doutrina.

Logo, diante das circunstâncias objetivas e peculiaridades da causa, e levando-se em consideração as condições pessoais da parte lesada, assim como a capacidade financeira da parte causadora do dano, condeno o banco Requerido ao pagamento de R\$1.500,00 (um mil e quinhentos reais) a título de danos morais ao autor.

**ISTO POSTO**, nos termos do art. 487, inciso I, NCPC, **JULGO PROCEDENTE O PEDIDO INICIAL**, pelo que condeno o reclamado, **BANCO BRADESCO S/A** ao pagamento da importância de R\$ 1.500,00 (um mil quinhentos reais) a título de danos morais ao requerente, **VALDINAR VIANA SILVA**.

O valor da indenização será corrigido com juros e correção monetária. Os juros aplicáveis ao caso serão de 1,0% (um por cento) ao mês. A correção monetária será apurada pelo índice utilizado pela Corregedoria de Justiça do Estado do Maranhão. O termo inicial para a incidência dos juros e correção monetária é a contar da presente data. Cabe ao interessado efetuar a atualização, utilizando a ferramenta do Portal do Poder Judiciário do Maranhão disponível no link: [http://www.tjma.jus.br/inicio/atualizacao\\_monetaria](http://www.tjma.jus.br/inicio/atualizacao_monetaria).

Independentemente do trânsito em julgado, oficie-se ao Ministério Público do Estado do Maranhão e ao PROCON Municipal de Timon, a fim de que tome conhecimento em decorrência de eventual prática abusiva praticada pelo referido fornecedor, bem como no eventual descumprimento em outros casos da Lei Estadual n.º 7.806/2002 e da Lei Municipal n.º 1.503/2008.

Após as cautelas legais, certifique e arquivem-se os autos.

Sem custas nem honorários, eis que indevidos nesta fase, por força do art. 55 da Lei 9.099/95.

P.R.I.

Timon/MA, 15 de maio de 2018.

**ROGÉRIO MONTELES DA COSTA**

## Juiz de Direito

Imprimir