



Banco do
Conhecimento



TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO

Banco do Conhecimento/ Jurisprudência/ Pesquisa Seleccionada/ Direito do Consumidor

Data da atualização: 14.03.2018

Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

[0051324-06.2014.8.19.0205](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIA LUIZA DE FREITAS CARVALHO - Julgamento: 23/08/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DEMORA NO ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. DANOS MORAIS NÃO CONFIGURADOS Falha na prestação de serviço. Recusa de autorização de pagamento com cartão na modalidade de débito, não obstante saldo disponível em conta corrente e demora no atendimento em agência bancária. Parcial procedência do pedido. Danos morais em decorrência apenas da recusa de autorização de débito em conta corrente da autora. A simples inobservância do tempo máximo de espera na fila de banco para atendimento, por si só, não enseja reparação por dano moral, não tendo a autora demonstrado desdobramento do evento que tivesse lhe causado dor, sofrimento, angústia, humilhação, vexame ou qualquer outro tipo de abalo aos direitos da personalidade, que produzisse lesão de ordem moral. Súmula nº 75 do TJRJ. Manutenção da sentença tal como lançada. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 23/08/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 28/02/2018

=====

[0053771-89.2017.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANDREA FORTUNA TEIXEIRA - Julgamento: 22/11/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. RELAÇÃO DE CONSUMO. SENTENÇA REFORMADA. FILA. VERBETE DA SÚMULA 127, DO TJRJ. BANCO. DEMORA. DANO MORAL. O consumidor esperou pelo atendimento por aproximadamente quatro horas, e-fls. 041 (fls. 41). Violação da Lei Estadual nº 4.223/03, que dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento bancário que deve ser de, no máximo, 20 (vinte) minutos em dias normais. Danos morais caracterizados. A efetiva ocorrência do dano moral decorre naturalmente do enorme aborrecimento causado pelo consumidor, dano moral in re ipsa, que precisou constituir advogados e recorrer ao Poder Judiciário para solucionar o impasse. Com a continuidade das atitudes ilícitas da parte ré/Apelada deve a jurisprudência deste Eg. Tribunal de Justiça se atualizar e punir mais severamente as Instituições Financeiras que lucram bilhões de reais com as taxas e juros cobrados do consumidor, mas não gastam um centavo para cumprir o determinado pela norma estadual. Por isso, aplicando-se o método bifásico, deve o valor da indenização por dano moral ser mantido para R\$ 3.000,00

(três mil reais), eis que reputo ser condizente com a situação fática da presente demanda. Provimento ao recurso.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 22/11/2017

=====

0020422-58.2015.8.19.0036 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). CINTIA SANTAREM CARDINALI - Julgamento: 22/11/2017 - VIGÉSIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AÇÃO INDENIZATÓRIA OBJETIVANDO REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS, EM VIRTUDE DE DEMORA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO - "FILA DE BANCO". SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELO DO RÉU PLEITEANDO A REFORMA DO JULGADO, ALEGANDO QUE INEXISTE DANO MORAL A SER INDENIZADO NA HIPÓTESE. RECURSO QUE NÃO MERECE PROSPERAR. RELAÇÃO DE CONSUMO. O ATENDIMENTO BANCÁRIO QUE PERDUROU POR QUASE DUAS HORAS (120 MINUTOS). TEMPO DE ESPERA QUE EXTRAPOLOU EM QUASE SEIS VEZES O PRAZO LIMITE DE ATENDIMENTO ESTIPULADO NA LEI ESTADUAL N.º4.223/03. EVENTUAL GREVE DE BANCÁRIO QUE NÃO AFASTA A RESPONSABILIDADE DO BANCO RÉU. DANO MORAL CARACTERIZADO NA PRESENTE HIPÓTESE DIANTE DA EXCESSIVA DEMORA. PRECEDENTES DESTA CORTE FRACIONÁRIA E DESTE TRIBUNAL DE JUSTIÇA. VERBA INDENIZATÓRIA ARBITRADA EM R\$3.000,00(TRÊS MIL REAIS) QUE SE MOSTRA RAZOÁVEL E PROPORCIONAS, DEVENDO SER MANTIDA. INTELIGÊNCIA DA SÚMULA 343 DESTE TJRJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS QUE SE MAJORAM POR IMPOSIÇÃO DO §11º DO ART. 85 DO CPC/15. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 22/11/2017

=====

0004094-52.2015.8.19.0004 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 22/11/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

A C Ó R D ã O RITO SUMÁRIO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO DA AUTORA. 1. A responsabilidade é objetiva nas relações de consumo, à luz do art. 14 do CDC, podendo ser ilidida pela culpa exclusiva do consumidor, de terceiro ou fortuito externo. Precedente: Agravo de Instrumento 0009608-61.2016.8.19.0000, Rel. Des. WERSON REGO, Julgamento: 02/03/2016, 25ª Câmara Cível. 2.Cinge-se a controvérsia em verificar se a espera em fila de agência bancária em tempo superior ao determinado em lei municipal e estadual, por si só, gera dano moral. 3. Alegação autoral de que aguardou atendimento por uma hora e vinte e cinco minutos na fila do banco, o que não foi impugnado pelo réu. 4. Nada obstante a caracterização de falha na prestação do serviço, o dano moral deve ser comprovado. A respeito da controvérsia, cita-se a orientação do Superior Tribunal de Justiça: "O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral". Precedente: REsp

1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012. 5. Reparação por danos morais pleiteada, apenas, com fundamento no tempo de espera na fila, não narrando nenhum fato que atente contra a sua dignidade ou abalo psicológico, capaz de caracterizar dano imaterial, o que atrai a aplicação do verbete sumular nº 75 deste E. Tribunal de Justiça, in textus: "O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte". Precedentes: 0046895-93.2014.8.19.0205, Rel. JDS. Des. Jean Albert De Souza Saadi - Julgamento: 06/07/2016 à 25ª Câmara Cível Consumidor; 0032690-59.2014.8.19.0205 à JDS. Des. Fabio Uchoa - Julgamento: 20/04/2016 à 25ª Câmara Cível Consumidor, 0004120-14.2015.8.19.0210, Rel. Des. Luiz Fernando De Andrade Pinto - Julgamento: 06/04/2016 à 25ª Câmara Cível Consumidor. 6. Recurso desprovido. Honorários Sucumbenciais majorados para 11% do valor da causa, na forma do art. 85, §§ 1º e 11 do CPC/2015.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 22/11/2017

=====

0408213-97.2015.8.19.0001 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MÔNICA FELDMAN DE MATTOS - Julgamento: 01/11/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ESPERA DE MAIS DE 3 (TRÊS) HORAS EM FILA DE BANCO, COM VIOLAÇÃO À LEI ESTADUAL Nº 4.223/03, QUE DETERMINA QUE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO É DE 20 (VINTE) MINUTOS EM DIAS NORMAIS. DANO MORAL QUE NÃO SE AFIGURA IN RE IPSA. DEMORA QUE, PORÉM, NO CASO ESPECÍFICO DOS AUTOS, FOI POR DEMAIS EXACERBADA, NÃO PODENDO SER CONSIDERADA COMO MERO ABORRECIMENTO COTIDIANO, JÁ QUE CAUSOU À AUTORA EVIDENTE TRANSTORNO QUE ULTRAPASSOU A ESFERA DA NORMALIDADE. QUANTUM ARBITRADO QUE DEVE SER REDUZIDO PARA MELHOR SE ADEQUAR AOS CRITÉRIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. JUROS A PARTIR DA CITAÇÃO. CORREÇÃO MONETÁRIA A PARTIR DA SENTENÇA. PEQUENO REPARO DE OFÍCIO. PROVIMENTO PARCIAL DO RECURSO.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 01/11/2017

=====

0003591-31.2015.8.19.0004 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WERSON FRANCO PEREIRA RÊGO - Julgamento: 25/10/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

DIREITO DO CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. EXCESSIVA ESPERA EM FILA DE BANCO. PRETENSÃO COMPENSATÓRIA POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELA PARTE AUTORA, PUGNANDO PELA REFORMA INTEGRAL DO JULGADO. 1 - A respeito da controvérsia, cita-se a orientação do Superior Tribunal de Justiça: "O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral". Precedente: REsp 1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012. 2-

Compulsando os autos, verifica-se que a parte Autora não logrou êxito em comprovar, ao menos, o tempo que alega ter esperado para ser atendida pelo Banco. Ademais isso, não há qualquer prova de que o alegado lapso temporal tenha lhe causado abalo psicológico capaz de gerar dano moral. 3 -Destarte, incide ao caso concreto, o verbete sumular nº 330 deste Egrégio Tribunal de Justiça visto que a parte Autora não comprovou o fato constitutivo mínimo de seu direito. 4 - Recurso a que se nega provimento, na forma do artigo 932, inciso IV, alínea "a", do Código de Processo Civil.

Decisão monocrática - Data de Julgamento: 25/10/2017

=====

0026117-37.2016.8.19.0204 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). LUIZ FERNANDO DE ANDRADE PINTO - Julgamento: 11/10/2017 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZATÓRIA. RELAÇÃO DE CONSUMO. DEMORA EM ATENDIMENTO EM INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. MERO ABORRECIMENTO. DESCUMPRIMENTO DE LEI ESTADUAL OU MUNICIPAL ESTABELECEDORA DO TEMPO MÁXIMO DE ATENDIMENTO QUE, POR SI SÓ, NÃO VAI ALÉM DO DESCUMPRIMENTO DE DEVER LEGAL. APLICAÇÃO DO ENUNCIADO SUMULAR Nº 75 DO EG. TJRJ. JURISPRUDÊNCIA DO COL. STJ É DESTE EG. TJRJ. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA MANTIDA. 1. 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; 2. "O simples descumprimento de dever legal ou contratual, por caracterizar mero aborrecimento, em princípio, não configura dano moral, salvo se da infração advém circunstância que atenta contra a dignidade da parte." (Verbetes sumular nº 75, TJRJ) 3. In casu, o pouco tempo de espera em fila de banco não tem o condão de expor a pessoa a vexame ou constrangimento perante terceiros, não havendo que se falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas; 4. Recurso desprovido.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 11/10/2017

=====

0057188-75.2013.8.19.0038 - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 24/08/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

Apelação Cível. Sentença proferida sob a égide do CPC/73. Ação de Indenização por danos morais. Fila de banco. Alegação de demora excessiva no atendimento. Sentença de parcial procedência condenando a ré ao pagamento de R\$ 2.000,00. Apelo da ré pugnando pela improcedência dos pedidos. Compulsando-se os autos verifica-se que o documento no index 12, fl. 20 diz respeito à Senha nº 373 com o registro de entrada às 10 horas e 51 minutos, com informação de saída às 13 horas e 41 minutos. Impende registrar que é fato notório a existência de filas em agências de diversas instituições bancárias, ocorre que extrapola a razoabilidade o fato de o consumidor aguardar excessivo tempo, cerca de 3 horas; para prestação do serviço bancário. Dano Moral Configurado. Existência de circunstância violadora dos direitos da personalidade; ante a situação aflitiva causada pela longa espera, bem como identificando-se desvio de tempo útil que não se amolda ao mero inadimplemento. Incidência da Súmula 343 do TJERJ. Sentença que não merece reforma. Recurso conhecido e desprovido.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 24/08/2017

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 21/09/2017

=====

[0473330-35.2015.8.19.0001](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ANTONIO CARLOS DOS SANTOS BITENCOURT - Julgamento: 06/09/2017 - VIGÉSIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. SERVIÇOS BANCÁRIOS. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO SUPERIOR AO TEMPO FIXADA POR LEGISLAÇÃO ESTADUAL (Nº 4.223/2003). DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. PREVALÊNCIA DO JULGADO DE PRIMEIRO GRAU. O direito à indenização por dano moral origina-se de situações fáticas em que realmente haja a criação, pelo estabelecimento bancário, de sofrimento além do normal ao consumidor dos serviços bancários. Não será o mero desrespeito ao prazo objetivamente estabelecido pela norma estadual que autorizará uma conclusão afirmativa a respeito da existência de dano moral indenizável. Dano moral que, no caso em exame, não ocorrem in re ipsa. Precedentes desta Corte. Sentença que se mantém. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 06/09/2017

=====

[0016933-60.2016.8.19.0203](#) - APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). WILSON DO NASCIMENTO REIS - Julgamento: 13/07/2017 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL CONSUMIDOR

APELAÇÕES CÍVEIS. RECURSOS SUBMETIDOS AO REGIME DO NOVO CPC. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. RELAÇÃO DE CONSUMO. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. APELOS DE AMBAS AS PARTES. O BANCO RÉU BUSCANDO A IMPROCEDÊNCIA DO PEDIDO. SUBSIDIARIAMENTE A REDUÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO POR DANO MORAL. PARTE AUTORA QUE VISA A MAJORAÇÃO DO VALOR ATRIBUÍDO À VERBA EXTRAPATRIMONIAL. SENTENÇA QUE SE MANTÉM. Cuida-se, na origem, de demanda em que o autor buscou indenização por dano moral ao argumento, haver permanecido em fila para atendimento em caixa de banco, sendo submetido a uma longa e exagerada demora para atendimento, permanecendo em pé. Assinala que o estabelecimento possui mobiliário para idosos e pessoas com condições especiais, mas como o banco estava muito cheio não foi possível que esperasse sentado, e sendo pessoa idosa, passando do horário de almoço, quando conseguiu realizar o pagamento das contas já estava se sentido mal, com sensação de fraqueza física, estressado e angustiado com a situação a que foi exposto. Com lastro nessa narrativa pleiteou dano de ordem moral, no valor de R\$ 4.000,00 (quatro mil reais). A controvérsia recursal devolvida ao Tribunal para apreciação, cinge-se, na verificação da falha nos serviços prestados pelo banco (apelante principal) e, em sendo positivada, se a circunstância é geradora de dano moral perseguido, e, em sendo o caso, analisar se o quantum arbitrado carece de algum ajuste, diante do pleito subsidiário de redução da verba por parte do banco e de sua majoração pugnada pela parte autora em recurso adesivo. Responsabilidade objetiva. Falha na prestação dos serviços. Aplicação do disposto no artigo 14, do CDC. Com efeito, constata-se que o banco réu (apelante principal), não impugna, especificamente, o evento em si (demora na fila), se restringindo a afirmar que o autor estava ciente de que teria outras alternativas para realizar os pagamentos, já que é o banco privado que mais possui agências espalhadas pelo país e maior número de terminais de autoatendimento, ressaltando que o autor, ainda teria a opção, em constatando a fila, se dirigir a outro estabelecimento,

negando a existência de danos morais, não demonstrados, tratando-se, a questão de mero aborrecimento (Súmula 75 TJTJ). Da análise do contexto fático-probatório, evidencia-se que o autor logrou comprovar minimamente os fatos constitutivos de seu direito conforme artigo 373, I do NCPC; cabendo destacar que a prova documental produzida às fls.15 (index 010), comprova que o autor retirou a senha de atendimento nº 3107 junto ao banco réu às 11:45 horas, sendo o serviço realizado às 12:53 horas, como alegado na petição inicial, mostrando-se ademais, verossímeis as assertivas autorais, no sentido de que permaneceu em pé na fila por mais de uma hora, apesar da reclamação feita a um atendente do banco. Por outro lado, a prova oral produzida nos autos, consistente nos depoimentos pessoal do autor e da gerente da agência bancária onde se deram os fatos narrados na petição inicial (fls. 127/128 e 129/130 - index 125), também confere respaldo e verossimilhança às alegações autorais. Certo é que o banco réu não se desincumbiu de provar a existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito afirmado (ônus seu), nos moldes do artigo 373, II do NCPC, tampouco quaisquer das excludentes do dever de indenizar (art. 14, § 3º I e II do COC), apresentando apenas argumentos genéricos, restando indiscutível a falha do serviço prestado, pela qual tem o dever de indenizar. De outro giro, tampouco, lhe dá amparo a alegação de inconstitucionalidade da Lei Estadual nº 4.223/2003, com o fito, ainda, de prequestionar a matéria sob alegação de violação à Constituição Federal. A questão da inconstitucionalidade da referida lei, já foi analisada pelo Órgão Especial desta Corte de Justiça em sede de Representação de Inconstitucionalidade, em que foi rechaçada a tese de inconstitucionalidade de lei disciplinando o tempo de espera para atendimento bancário. Precedentes. Dano moral configurado. Circunstâncias do caso concreto, notadamente o fato do autor ter permanecido em pé por mais de uma hora, sem que lhe fosse dado atendimento compatível com sua condição de idoso, que ultrapassam ao mero aborrecimento. Indenização arbitrada em R\$ 1.500,00 (mil e quinhentos reais) que se mostra razoável e proporcional, atendendo, ainda, ao caráter punitivo pedagógico do instituto, sem, contudo, representar enriquecimento ilícito da parte ofendida. Em consequência, as razões recursais da parte autora ficam rejeitadas. Súmula 343 do TJRJ. Precedentes. Recursos que se conhece aos quais se nega provimento. Honorários recursais para ambos os patronos fixados em R\$ 400,00 (quatrocentos reais) (art. 85, §§ 8º 11 do NCPC), devendo ser observado que a parte autora é beneficiária da gratuidade de justiça.

Íntegra do Acórdão - Data de Julgamento: 13/07/2017

=====

**Diretoria Geral de Comunicação e de Difusão do Conhecimento (DGCOM)
Departamento de Gestão e Disseminação do Conhecimento (DECCO)**

Elaborado pela Equipe do Serviço de Pesquisa e Análise de Jurisprudência (SEPEJ) e disponibilizado pela Equipe do Serviço de Captação e Estruturação do Conhecimento (SEESC), ambos da **Divisão de Organização de Acervos do Conhecimento (DICAC)**

Para sugestões, elogios e críticas: jurisprudencia@tjrj.ius.br