

"AUTOS N. 0503628-35.2010.4.05.8302

AUTOR: MARIA ELISABETH IVONEIDE DA SILVA DOS SANTOS

RÉ: Caixa Econômica Federal - CEF

Sentença

Vistos...

I. Relatório

1. Dispensado relatório exaustivo, nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/95, aplicada subsidiariamente aos Juizados Especiais Federais, em consonância com o artigo 1º da Lei 10.259/01, o que importa saber é que se trata de pretensão movida pela parte autora em face da CEF, visando indenização por dano moral em razão de demora no atendimento bancário.
2. Contestação apresentada pela CEF, negando a presença dos requisitos legais.
3. Era o que importava detalhar.

II – Fundamentação

Inépcia da inicial

4. Nos juizados especiais, sobretudo quando as partes comparecem desacompanhadas de advogado, o princípio da simplicidade das formas atinge grau elevado, admitindo-se, inclusive, a narrativa oral dos fatos. Neste âmbito, o que importa é que seja a petição inicial compreensível, e que se saiba o que se está pedindo. Ademais, o fato de o réu ter se defendido por meio de uma contestação com mais de 10 páginas demonstra sua compreensão acerca da pretensão do autor. Assim, impõe-se a rejeição da preliminar.

Do valor da causa

5. O valor da causa nos Juizados Especiais deve obedecer ao comando legal que estabelece o teto de 60 salários mínimos. Contudo, verifico que há divergência entre o valor atribuído na petição inicial e o valor cadastrado no Creta. Assim, determino à secretaria que promova a retificação do valor da causa no cadastro do sistema, de acordo com a peça vestibular.

A responsabilidade presumida

6. É dispensada a prova de culpa da ré.

7. Isso por conta do art. 932, III c.c. 933 do Código Civil. Com efeito, já pacífico que “É presumida a culpa do patrão ou comitente pelo ato culposo do empregado ou preposto” (Súmula 341 do STF).

8. Assim é que basta a comprovação: a) do dano; b) da relação de emprego (lato sensu); c) a culpa do empregado, serviçal ou preposto (cf. Caio Mário da Silva Pereira, *Responsabilidade civil*, 9ª ed., Rio de Janeiro: Forense, 1998, p. 95). Evidentemente que há de existir (c) conduta comissiva ou omissiva do agente e (d) o nexo causal entre o dano e a ação ou omissão.

9. A culpa presumida (que na verdade implica na responsabilidade objetiva do patrão, comitente ou preponente[1][1][1]), não significa compulsoriamente procedência de dever indenizatório, eis que possível a existência de excludentes/atenuantes legais como a culpa exclusiva ou concorrente da vítima.

10. Com efeito, resta “ao empregador somente a comprovação de que o causador do dano não é seu empregado ou preposto, ou que o dano não foi causado no exercício do trabalho que lhe competia, ou por ocasião dele” (cf. Carlos Roberto Gonçalves, *Responsabilidade civil*, 6ª ed., São Paulo: Saraiva, 1995, p. 122).

11. Não fosse isso, sob outro espeque, tem-se uma relação consumerista, a teor do seguinte Verbete do STJ:

“Súmula 297 - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

12. Em sendo assim, também aplicável a disciplina jurídica responsabilizatória da Lei n. 8.078/90 para fatos e vícios dos produtos e serviços.

O tempo de espera em agências bancárias

13. A Constituição Federal é clara ao dispor que compete aos Municípios legislar sobre assuntos de interesse local, nos termos do art. 30, inciso I.

14. Com esse fito, foi sancionada, em 19.09.2005, a Lei Municipal nº 4.434 que dispõe sobre o tempo de atendimento ao consumidor nos estabelecimentos bancários do Município de Caruaru e dá outras providências.

15. Reza a legislação em comento, no pertinente:

“Art. 1º Todos os estabelecimentos bancários estabelecidos no Município de Caruaru ficam obrigados a manter, no setor de caixas e outros atendimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável.

§ 1º Para os efeitos desta Lei, considera-se estabelecimento bancário todo e qualquer posto de serviço ou agência de instituições financeiras de natureza privada ou oficial, localizados neste Município.

§ 2º Considera-se cliente todo aquele que utilizar os serviços prestados pelo estabelecimento bancário.

Art. 2º Para os fins desta Lei, considera-se tempo razoável:

I — até 15 (quinze) minutos, em dias normais;

II — até 30 (trinta) minutos:

a) em véspera ou em dia imediatamente seguinte a feriados;

- b) em data de vencimento de tributos,
e) em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.”

16. Dessa forma, verifica-se que a finalidade da norma é limitar o tempo de espera do cliente, cuja hipossuficiência é inegável em relação à agência bancária. É de se reconhecer que o atraso no serviço prestado pelos bancos muitas vezes extrapola os limites do tolerável. Essa realidade se torna ainda mais inaceitável quando se toma conhecimento dos lucros assombrosos contabilizados pelas instituições financeiras ano a ano, possibilitados exatamente pelos usuários do serviço. Daí ser imperioso que este seja de boa qualidade.

17. Ora, o tempo de espera de 15 minutos fixado pela Lei há de ser observado. Evidente que a espera prolongada gera no consumidor a sensação de impaciência, desconforto e humilhação. Basta se ter em mente que no tempo desperdiçado em filas, o cliente, na maioria das vezes, fica por longos períodos em pé, sem poder suprir necessidades básicas, o que se constitui verdadeira afronta ao princípio da dignidade humana.

18. Nesse sentido, a jurisprudência vem sedimentando:

“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.” (1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Proc. 20080310074979-ACJ-DF, D.J. 09.12.08, Rel. Esdras Neves, DJU 21.01.09, p. 160)

“DIREITO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL. ESPERA PROLONGADA E INJUSTIFICADA EM FILA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO. LEI DISTRITAL 2.259/2000. NORMA JURÍDICA INSTITUÍDA PARA PRESERVAR O RESPEITO E A DIGNIDADE DO

CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO. COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA DEVIDA.

I. PELA TEORIA DO RISCO EMPRESARIAL CONSAGRADA NO ART. 14, CAPUT, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, AS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS RESPONDEM OBJETIVAMENTE PELOS DANOS CAUSADOS ÀS VÍTIMAS DE SEUS ATOS E OMISSÕES, NÃO LHESES SENDO LÍCITO EVADIR-SE ÀS VICISSITUDES QUE ENVOLVEM A PRESTAÇÃO DOS SERVIÇOS INERENTES À SUA ATIVIDADE.

II. DE ACORDO COM A INTELIGÊNCIA DA LEI DISTRITAL 2.529/2000, CUJA LEGITIMIDADE CONSTITUCIONAL FOI ATESTADA PELO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL, NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS DO DISTRITO FEDERAL REPRESENTA FATO ILÍCITO A PERMANÊNCIA DO CONSUMIDOR EM FILA DE ATENDIMENTO POR MAIS DE TRINTA MINUTOS.

III. O LEGISLADOR, AO ESTIPULAR O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO, DELINEOU O MOMENTO A PARTIR DO QUAL PASSA A SER CONSIDERADO ILÍCITO O TRATAMENTO DISPENSADO AO CONSUMIDOR.

IV. A ENTIDADE FINANCEIRA QUE DESCUMPRE INJUSTIFICADAMENTE A LEI E DEIXA O CONSUMIDOR AGUARDANDO ATENDIMENTO POR MAIS DE UMA HORA, REVELANDO INDIFERENÇA AOS SEUS DIREITOS BÁSICOS, RESPONDE PELO DANO MORAL PROVOCADO POR SUA CONDUTA ILÍCITA.

V. SEGUNDO AS MÁXIMAS DA EXPERIÊNCIA COMUM, CUJA APLICAÇÃO É LEGITIMADA PELO ART. 5º DA LEI 9.099/95 E PELO ART. 335 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL, A CONTRARIEDADE E A INDIGNAÇÃO DECORRENTES DO DESRESPEITO AO CONSUMIDOR MANTIDO EM FILA DE ATENDIMENTO POR MAIS UMA HORA, INDEPENDENTEMENTE DA PROVA EFETIVA DO ABALO AOS PREDICADOS DA PERSONALIDADE, TRADUZEM LESÃO MORAL PASSÍVEL DE COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA.

VI. O DESGASTE FÍSICO E PSICOLÓGICO INDISSOCIÁVEL DA ESPERA EXCESSIVA E INJUSTIFICADA EM FILA DE ATENDIMENTO, POR REPERCUTIR NO EQUILÍBRIO PSÍQUICO E EMOCIONAL DO CONSUMIDOR VULNERADO EM SUAS PRERROGATIVAS LEGAIS, CONFIGURA DANO MORAL PASSÍVEL DE RESPALDAR A DEVIDA COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA.

VII. NO TERRENO DAS RELAÇÕES DE CONSUMO, A COMPENSAÇÃO DO DANO MORAL DEVE SER ESPECIALMENTE VOCACIONADA À SUA FINALIDADE DIDÁTICA E PEDAGÓGICA. ACENTUA-SE, NESSE CASO, O ESCOPO SOCIAL E POLÍTICO DO PROCESSO, VOLTADO À PACIFICAÇÃO SOCIAL E À

DESESTIMULAÇÃO DE CONDUTAS OMISSIVAS OU COMISSIVAS QUE ATENTAM CONTRA OS DIREITOS ELEMENTARES DOS CONSUMIDORES NO TRÁFEGO JURÍDICO.

VIII. DEVE SER PRESTIGIADA A SENTENÇA QUE ARBITRA A INDENIZAÇÃO DO DANO MORAL À LUZ DO PRINCÍPIO DA RAZOABILIDADE, DE MODO A EFETIVAMENTE COMPENSÁ-LO, A INCUTIR NO FORNECEDOR PERCEPÇÃO DE MAIOR RESPONSABILIDADE EMPRESARIAL E QUE, AO MESMO TEMPO, NÃO DESBORDA PARA O LOCUPLETAMENTO INDEVIDO DO CONSUMIDOR.

IX. SENTENÇA CONFIRMADA. RECURSO DESPROVIDO.

X. CONDENAÇÃO DA RECORRENTE NO PAGAMENTO DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS, ESTES FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO.

XI. ACÓRDÃO LAVRADO NOS TERMOS DO ART. 46 DA LEI 9.099/95.” (Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do D.F., Proc. 20060310203699-ACJ-DF, D.J. 22.04.08, Rel. James Eduardo Oliviera, DJU 11.06.08, p. 121)

Caso concreto

19. No presente caso, a autora pegou a senha para atendimento no dia 02.06.2010, às 10h33. Todavia, somente foi atendida às 13h50, isto é, teve um tempo de espera de 3 horas e 17 minutos, ultrapassando em muito o limite estipulado em lei (15/30 minutos). O documento juntado pela parte após a contestação comprova a hora em que o atendimento foi iniciado (doc.7).

20. Resta evidente o desgaste físico e emocional que sofreu a autora em decorrência do atraso do banco na prestação do serviço. De fato, sofreu a demandante abalo moral passível de reparação.

21. Ressalte-se que a CEF, na condição de empresa pública, deve obediência ao princípio da eficiência (art. 37 da Constituição Federal), de sorte que a grande demanda de clientes e o déficit de funcionários não pode servir de justificativa para a falha no fornecimento do serviço. Daí porque a ré há de responder, na exata medida em que desimportante a existência de culpa em sede de responsabilidade objetiva.

22. De há muito restam superadas, no seio das melhores doutrina e jurisprudência, as discussões sobre o cabimento ou não da modalidade indenizatória por danos morais. A Carta Magna a prevê (art. 5º.) e o Novo Código Civil também (art. 186). Igualmente assentado o entendimento quanto às pessoas jurídicas (Súmula 227, do STJ).

23. Insiste-se, ainda, em discutir o que seria o dano moral. Se o fato for tido como responsável por uma malquerida e forte emoção na pessoa que sofre o dano, ou um dano à saúde, uma deformidade, um aleijão, ou mesmo morte, cabe a indenização. Do contrário, não. Essa, grosso modo, a orientação predominante. O nosso ordenamento sobejamente regra as

hipóteses desde há muito tempo (arts. 1537 e ss., especialmente 1.538, todos do Código Civil de 1916, e 948 e 949 do atual Código Civil).

24. No caso vertente, descabida a conduta da ré, na medida em que manteve o autor esperando mais que o tempo limite para ser atendida.

25. Daí que entendo plenamente caracterizados os elementos etiológicos da responsabilidade civil (art. 159, do Código Civil de 1916 e 186 do Código Civil novel): a) dano (à moral); b) ação (demora no atendimento bancário); c) o nexo de causalidade (a ofensa à moral do autor decorreu da ação da ré); e d) a culpa dos seus prepostos.

26. Resta quantificar o valor do dano moral, nos termos e na inteligência do art. 953 do Código Civil. As indenizações por danos morais, se não são modos de enriquecimento, podem ser tidas, no mínimo, como de caráter sancionatório e pedagógico, a fim de serem evitados novos comportamentos prejudiciais a terceiros por parte da ré.

27. Além do mais, a sustentação de que por não se poder medir o sentimento, a vergonha, o constrangimento a que foi submetida a pessoa, e, como consectário, também não se poderia indenizar ninguém, é frágil e destoante da justiça. Daí já ter dito o jurista alemão Josef Kohler que não é justo que nada se dê, somente por não se poder dar o exato (Apud Galeno de Lacerda, citando Pontes de Miranda, in RT 728).

28. Dos critérios utilizados em jurisprudência para liquidação (cf. Carlos Roberto Gonçalves, Responsabilidade Civil, p.p. 413-418), o que vem ganhando maior assento é o do arbitramento judicial, com respaldo no Código Civil, que se reporta à circunstância do ilícito penal. De fato, a Lei n.º 4.117/62 (Código Brasileiro de Telecomunicações), que estabelecia um critério em seu art. 84, foi revogada pelo Dec.-Lei n.º 236/67ção de ambos e ainda dos arts. 4.º e 5.º da Lei de Introdução ao Código Civil.

29. A referida Lei n.º 5.250/67 reza:

“Art. 53. No arbitramento da indenização em reparação do dano moral, o juiz terá em conta, notadamente:

I – a intensidade do sofrimento do ofendido, a gravidade, a natureza e a repercussão da ofensa e a posição social e política do ofendido;

II – a intensidade do dolo ou o grau de culpa do responsável, sua situação econômica e sua condenação anterior em ação criminal ou cível fundada em abuso no exercício da liberdade de manifestação do pensamento e informação;

III – a retratação espontânea e cabal, antes da propositura da ação penal ou cível, a publicação ou transmissão da resposta ou pedido de retificação, nos prazos previstos na lei e independentemente de intervenção judicial, e a extensão da reparação por esse meio obtida pelo ofendido”.

30. E a Lei de Introdução ao Código Civil, por sua vez diz:

“Art. 4.º. Quando a Lei for omissa, o juiz decidirá o caso de acordo com a analogia, os costumes e os princípios gerais do direito.

“Art. 5.º. Na aplicação da lei, o juiz atenderá aos fins sociais a que ela se dirige e às exigências do bem comum”.

31. Dessarte, de bom tom a utilização do art. 953 do Código Civil, com o ponderamento do art. 53, da Lei n. 5.250/67, e, por fim, dos arts. 4º e 5º, da Lei de Introdução ao Código Civil.

32. Assim é que, considerando (1) o status econômico das partes envolvidas, precipuamente da ré, (2) a dimensão do dano imposto à parte autora, (3) que o quantum deve ser calculado de forma a que a ré não mais torne a assim proceder, arbitro o valor da indenização em R\$ 1.000,00 (hum mil reais), quantia esta, que vale destacar, é inferior ao que a ré despense com o funcionário recém introduzido em seu quadro de empregados.

33. E esse quantum encontra-se dentro da sanção penalmente estabelecida (arts. 138, 139 ou 140, do Código Penal, que trata de crimes contra a honra), sendo que a multa rege-se pelos arts. 49 e 60 do Diploma Repressivo. O mínimo do dia-multa vai de um trigésimo do maior salário mínimo até o máximo de cinco vezes o maior salário mínimo, entre o mínimo de dez e o máximo de trezentos e sessenta dias-multa, tudo multiplicado por três – conforme a exegese dos arts. 49 e 60 do Código Penal.

34. Por fim, em se tratando de indenização por dano moral, e não material, deixo de aplicar o art. 602, uma vez que deve ser imediata e integral o cumprimento da medida. Nessa exegese a orientação do Superior Tribunal de Justiça:

“A satisfação de um dano moral deve ser paga de uma só vez, de imediato” (RSTJ 76/257).

35. Assim, é que merece prosperar a pretensão de reparação por dano moral.

III. Dispositivo

36. Ante todo o exposto, JULGO PROCEDENTE o pedido para condenar a parte ré a pagar, a título de danos morais, o total de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), devidamente corrigidos, sendo que sobre eles incidirão juros moratórios no percentual utilizado para cobrança de débitos fazendários tributários (art. 406 do Código Civil), desde a data do evento danoso (02.06.2010), por se tratar de responsabilidade extracontratual (Súmula n.º 54, do STJ).

37. Em consequência, resolvo o processo com julgamento do seu mérito, nos conformes do art. 269, I, do Código de Processo Civil.

38. Sem custas ou honorários advocatícios sucumbenciais nessa seara.

Publique-se. Registre-se. Intimem-se.
Caruaru, 18/08/2010.

Francisco Glauber Pessoa Alves
Juiz Federal