



Banco do  
Conhecimento



## TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO

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

Data da atualização: 31.07.2018

### Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro

**0015157-82.2017.8.19.0205** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). PETERSON BARROSO SIMÃO - Julgamento: 25/07/2018 - TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. Ação indenizatória. Relação de consumo. Fila de banco. Autora idosa, recém operada e portadora de diabetes que permaneceu por 1 hora e 47 minutos em fila de banco para recebimento de cartão de benefícios previdenciários. Sentença de procedência que fixou indenização por danos morais em R\$ 4.000,00. Insurgência da parte ré. A espera em fila de banco por tempo superior ao previsto em lei é situação desagradável, geradora de aborrecimentos que atentam contra a dignidade da pessoa humana, com evidente desgaste emocional e físico daquele que espera atendimento, especialmente, no caso da autora, por ser pessoa idosa, recém operada e com diabetes. Cabe à instituição bancária se preocupar menos com a lucratividade e mais em bem servir a população, com a eficiência que se espera de uma empresa de qualidade. Fato que extrapola o mero aborrecimento. Dano moral caracterizado. Compensação adequadamente arbitrada. Súmula nº 343, TJRJ: A verba indenizatória do dano moral somente será modificada se não atendidos pela sentença os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade na fixação do valor da condenação. Sentença mantida. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 25/07/2018

=====

**0007522-09.2016.8.19.0036** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). NATACHA NASCIMENTO GOMES TOSTES GONÇALVES DE OLIVEIRA - Julgamento: 19/07/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

Apelação Cível. Ação de Responsabilidade Civil. Demora em fila de banco. Sentença de procedência do pedido para condenar o réu ao pagamento de 3.000,00, a título de danos morais, acrescidos de correção monetária a partir da publicação da sentença e de juros de mora a partir da citação. Apela o réu requerendo a improcedência dos pedidos, sustentando que a autora não comprovou os fatos alegados, bem como a inexistência de dano moral. Prova documental dando conta de que a autora permaneceu na agência do réu de 11:17 até às 12:40, utilizando-se de seu intervalo para almoço para resolver as questões bancárias. Dano moral comprovado, posto que em razão do não atendimento a tempo, a autora teve anotado atraso no retorno ao serviço. Valor da indenização que não merece reparo, vez que se mostra adequado as circunstâncias dos autos, sendo razoável e

proporcional, já que além da espera excessiva em fila de banco, houve reflexos nos registros laborais. Súmula 343 do TJRJ. RECURSO DESPROVIDO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 19/07/2018

=====

**0023294-90.2016.8.19.0204** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ROGÉRIO DE OLIVEIRA SOUZA - Julgamento: 10/07/2018 - VIGÉSIMA SEGUNDA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO CIVIL APELAÇÃO CÍVEL. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. DIREITO DO CONSUMIDOR. ESPERA PROLONGADA E INJUSTIFICADA DE DUAS HORAS EM FILA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO. LEI MUNICIPAL 5.254/2011. NORMA JURÍDICA INSTITUÍDA PARA GARANTIR O RESPEITO E A DIGNIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CARACTERIZADO. COMPENSAÇÃO PECUNIÁRIA DEVIDA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA. As instituições financeiras que se utilizam das técnicas de mercado para atrair o maior número de clientes e, conseqüentemente, auferirem lucros, devem proporcionar um atendimento adequado e eficiente, evitando que os consumidores fiquem aguardando por longo período para serem atendidos. O legislador ao estipular 15 minutos como tempo razoável de espera em dias normais para o atendimento em estabelecimento bancário, delineou o momento a partir do qual passa a ser considerado ilícito o tratamento dispensado ao consumidor. Hipótese na qual configura desarrazoada e injustificada a espera por cerca de duas horas em fila de banco. Falha na prestação do serviço. Danos morais configurados. Manutenção da sentença. Recurso interposto após a vigência do CPC/2915. Incidência de honorários recursais. Conhecimento e desprovidimento do recurso.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 10/07/2018

=====

**0329660-36.2015.8.19.0001** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARGARET DE OLIVARES VALLE DOS SANTOS - Julgamento: 04/07/2018 - DÉCIMA OITAVA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL.RELAÇÃO DE CONSUMO. MORAIS. CLIENTE DE AGÊNCIA BANCÁRIA. APOSENTADO BENEFICÁRIO DE PENSÃO PREVIDENCIÁRIA. ALEGAÇÃO DE RETARDO INJUSTIFICADO NO ATENDIMENTO DOS PREPOSTOS DO BANCO RÉU ACARRETANDO TEMPO DE FILA DE ESPERA, SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO LOCAL. FATO QUE POR SI SÓ NÃO ACARRETA DANO MORAL. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS DIREITOS INERENTES À PERSONALIDADE DA PESSOA HUMANA. SÚMULA 75 DO TJRJ. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA E DESTA EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA. MANUTENÇÃO DA SENTENÇA QUE SE IMPÕE. DESPROVIMENTO DO RECURSO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 04/07/2018

=====

**0008709-30.2016.8.19.0205** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MARIANNA FUX - Julgamento: 06/06/2018 - VIGÉSIMA QUINTA CÂMARA CÍVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. ALEGAÇÃO DE ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO. SENTENÇA DE

PROCEDÊNCIA PARA CONDENAR O RÉU AO PAGAMENTO DE INDENIZAÇÃO A TÍTULO DE DANOS EXTRAPATRIMONIAIS NO VALOR DE R\$ 1.000,00. APELAÇÃO DE AMBAS AS PARTES. 1. A relação entre as partes é de consumo, uma vez que os autores se enquadram no conceito de consumidor final (CDC, art. 2º), e a ré no de fornecedor de serviço (CDC, art. 3º). 2. 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. 3. 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, porque a demora, por si só, não é capaz de ensejar a reparação, devendo ser comprovada intercorrência que ensejou abalo à honra do consumidor ou causou-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação. Precedente: AgRg no AREsp 357.188/MG, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 03/05/2018, DJe 09/05/2018. 4. O autor pleiteou a reparação por danos morais com fundamento, apenas, no tempo de espera na fila e na sua idade avançada, deixando de comprovar a alegação de que permaneceu, por todo tempo, em pé, e de narrar fato que atente contra a sua dignidade ou abalo psicológico capaz de caracterizar dano imaterial. 5. Incidência do verbete sumular nº 75 deste E. Tribunal de Justiça, verbis: "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: 0013211-03.2016.8.19.0014 - Apelação - Des(a). JDS Isabela Pessanha Chagas - Julgamento: 13/12/2017 - Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor; 0009557-14.2016.8.19.0206 - Apelação - Des(a). Luiz Fernando de Andrade Pinto - Julgamento: 27/09/2017 - Vigésima Quinta Câmara Cível Consumidor. 6. Provimento ao recurso do réu para julgar improcedente o pedido autoral. Inversão do ônus sucumbencial, condenando-se o autor ao pagamento das despesas processuais e dos honorários advocatícios, fixados no valor de R\$ 300,00, observada a gratuidade de justiça que lhe foi concedida. Prejudicado o recurso do autor.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 06/06/2018

=====

**0037338-17.2016.8.19.0204** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). MAURO PEREIRA MARTINS - Julgamento: 09/05/2018 - DÉCIMA TERCEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO DO CONSUMIDOR. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO PARA ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. PARTE RÉ QUE NÃO SE DESINCUMBIU DO ÔNUS DE PROVAR A INEXISTÊNCIA DE SUA RESPONSABILIDADE PELA FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. LEI ESTADUAL 4.223/03, QUE PREVÊ LIMITAÇÃO DE TRINTA OU VINTE MINUTOS, A DEPENDER DA ÉPOCA EM QUE SE DER O ATENDIMENTO. EGRÉGIO ÓRGÃO ESPECIAL DESTA CORTE DE JUSTIÇA QUE, NO JULGAMENTO DA REPRESENTAÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE 0032705-42.2006.8.19.0000, AFIRMOU A CONSTITUCIONALIDADE FORMAL E MATERIAL DA LEI ESTADUAL QUE DISCIPLINOU O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO BANCÁRIO. PERDA DO TEMPO ÚTIL DO CONSUMIDOR. DANO MORAL CONFIGURADO. CARÁTER PUNITIVO-PEDAGÓGICO. VERBA ARBITRADA, TENDO POR PARÂMETROS OS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE, PONDERADOS NO CASO CONCRETO EM COTEJO COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. PROVIMENTO DO RECURSO.

[Íntegra do Acórdão](#) - Data de Julgamento: 09/05/2018

=====

**0038309-96.2016.8.19.0205** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). SERGIO RICARDO DE ARRUDA FERNANDES - Julgamento: 17/04/2018 - PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO. DIREITO DO CONSUMIDOR. FILA DE BANCO. ATRASO NO ATENDIMENTO PARA FINS DE RENEGOCIAÇÃO DE DÍVIDA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. INCONFORMISMO DA AUTORA. ESPERA PARA ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA POR TEMPO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEGISLAÇÃO LOCAL. INOCORRÊNCIA DE DANO MORAL IN RE IPSA. IMPRESCINDIVEL A OCORRÊNCIA DE VIOLAÇÃO DOS DIREITOS INERENTES À PERSONALIDADE. SÚMULA 75 DO TJRJ. PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS DO STJ E DO TJRJ. MANUTENÇÃO DO DECISUM QUE SE IMPÕE. DESPROVIMENTO DO APELO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 17/04/2018

=====

**0001410-24.2015.8.19.0209** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). DENISE LEVY TREDLER - Julgamento: 06/03/2018 - VIGÉSIMA PRIMEIRA CÂMARA CÍVEL

DIREITO DO CONSUMIDOR. INDENIZATÓRIA. DANO MORAL. ESPERA EM FILA DE BANCO. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO EM LEI ESTADUAL. Ação indenizatória de dano moral. Cliente, idoso, que permanece 1 hora e 28 minutos na fila do caixa, antes de ser atendido. Funda sua pretensão na Lei Estadual nº. 4.223, de 2003. Relação de consumo. Aplicação da Lei nº. 8.078, de 1990 (Código de Defesa do Consumidor - CDC). Sentença de improcedência. Irresignação do demandante. Acorde ao entendimento consolidado no e. Superior Tribunal de Justiça, a só espera por atendimento bancário por tempo superior ao previsto na legislação municipal ou estadual, não dá direito à obtenção de indenização por dano moral, vez que esta espécie de legislação tem natureza administrativa, haja vista dirigir-se à responsabilidade do estabelecimento bancário perante a Administração Pública, que, diante da reclamação do usuário dos serviços ou ex officio, deve aplicar-lhe as sanções administrativas pertinentes. Indemonstrada qualquer situação constrangedora, humilhante, que tivesse causado dor moral ou física ao autor. Os contratempos enfrentados pelo apelante não foram graves a ponto de caracterizar abalo moral ou dano ao direito da personalidade. Precedentes do e. STJ e desta e. Corte Estadual. Recurso a que se nega provimento.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 06/03/2018

=====

**0075896-22.2015.8.19.0001** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). ARTHUR NARCISO DE OLIVEIRA NETO - Julgamento: 01/03/2018 - VIGÉSIMA SEXTA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. SENTENÇA (INDEX 92) QUE JULGOU IMPROCEDENTE O PEDIDO. APELO DO AUTOR A QUE SE DÁ PROVIMENTO, JULGANDO-SE PROCEDENTE O PEDIDO, A FIM DE CONDENAR O DEMANDADO: (I) AO PAGAMENTO DE R\$2.000,00 (DOIS MIL REAIS), PELA COMPENSAÇÃO DOS DANOS MORAIS E (II) CONDENAR O REQUERIDO AO PAGAMENTO INTEGRAL DAS CUSTAS PROCESSUAIS E DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS FIXADOS EM R\$800,00 (OITOCENTOS REAIS), NA FORMA DO ART. 85, § 8º, DO NCP. No caso em apreço, o Consumidor ficou uma

hora e oito minutos aguardando na fila do Banco. Sobre o tema, prevê a Lei Estadual nº 4.223/03 que as agências bancárias situadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro deverão colocar à disposição dos seus usuários pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado no prazo máximo de vinte minutos, em dias normais, e trinta minutos, em véspera e depois de feriados. A questão da inconstitucionalidade da lei estadual 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. Desta forma, concluiu-se pela ocorrência de falha na prestação do serviço. Em relação ao pedido de compensação por danos morais, na hipótese, a excessiva demora no atendimento da Instituição Financeira ultrapassou o mero aborrecimento. Levando-se em conta que a verba compensatória deve atentar para a finalidade preventivo-pedagógica, de modo a coibir a reiteração de determinadas condutas e aferir a extensão do dano, observar o poderio econômico do ofensor, a situação financeira do ofendido, o grau da lesão, bem como a sua repercussão na vida da vítima, fixa-se o valor de R\$2.000,00 (dois mil reais) pela compensação dos danos morais.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 01/03/2018

=====

**0013556-33.2015.8.19.0004** – APELAÇÃO - 1ª Ementa

Des(a). PAULO SÉRGIO PRESTES DOS SANTOS - Julgamento: 07/02/2018 - SEGUNDA CÂMARA CÍVEL

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. LEI Nº 4.233/03. INDENIZAÇÃO PELO TEMPO PERDIDO. BEM ESCASSO. PERDA DE 1H20MIN DENTRO DO BANCO DEVIDAMENTE COMPROVADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. FIXAÇÃO EM R\$ 3.000,00. PROVIMENTO DO RECURSO.

**Íntegra do Acórdão** - Data de Julgamento: 07/02/2018

=====

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

Para sugestões, elogios e críticas: [jurisprudencia@tjri.jus.br](mailto:jurisprudencia@tjri.jus.br)