



PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SÃO PAULO

Registro: 2025.0000406198

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível nº 1001073-98.2021.8.26.0213, da Comarca de Guará, em que é apelante WILLIANS LEY AGOSTINHO (JUSTIÇA GRATUITA), é apelado BANCO DO BRASIL S/A.

ACORDAM, em sessão permanente e virtual do Núcleo de Justiça 4.0 em Segundo Grau – Turma II (Direito Privado 2) do Tribunal de Justiça de São Paulo, proferir a seguinte decisão: **Negaram provimento ao recurso. V. U.**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores TASSO DUARTE DE MELO (Presidente sem voto), JOSÉ PAULO CAMARGO MAGANO E JOÃO BATTAUS NETO.

São Paulo, 28 de abril de 2025.

GUILHERME SANTINI TEODORO

Relator(a)

Assinatura Eletrônica

Apelação nº 1001073-98.2021.8.26.0213

Apelante: Willians Ley Agostinho (Justiça Gratuita)

Apelada: Banco do Brasil S/A

Voto nº 7166

BANCÁRIO. Ação indenizatória por danos morais. Espera em fila sem atendimento. Sentença de improcedência. Recurso do autor. Na espécie, o dano moral não se configura “in re ipsa”. Ausência de prova do prejuízo extrapatrimonial. Ratificação conforme artigo 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça. **Apelação desprovida.**

Da respeitável sentença de relatório adotado de improcedência de ação indenizatória por danos morais o autor apela a dizer da falha na prestação de serviços em decorrência da falta de atendimento bancário presencial em agência.

Recurso tempestivo, isento de preparo e respondido.

É o relatório.

Segundo a petição inicial, em 12/11/2021, o autor é correntista e deslocou-se de São Joaquim da Barra/SP, onde reside, até a agência do réu em Guará/SP para atendimento urgente. Chegando ao local às 13h14, deparou-se com sete pessoas, inclusive idosos, aguardando em pé na área de autoatendimento, enquanto apenas um cliente era atendido no interior da agência. Após aguardar na fila, foi informado pelo segurança de que havia apenas um funcionário em atendimento, e que a agência encerraria o expediente às 14h, não atendendo sequer os clientes já presentes. Às 13h40, o autor contactou a ouvidoria do banco, registrando reclamação sob protocolo nº 83922008. Às 14h, as portas giratórias e as cortinas foram fechadas, impedindo o atendimento das pessoas que ainda aguardavam. Lavrou-se boletim de ocorrência. Sustenta falha na prestação de serviços e requer a a condenação do réu ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 10.000,00.

Em contestação, o réu sustenta ausência de falha na prestação de serviços porque, devido à pandemia e restrições impostas por decretos, a agência manteve horário de funcionamento reduzido e que depois do encerramento não mais atendia as pessoas que estavam dentro da agência, na área de atendimento depois da porta giratória. Alega que somente são atendidas as pessoas que estão com a senha de dentro da área de atendimento presencial.

As razões recursais, que praticamente estão limitadas à repetição de argumentos anteriores, não infirmam, em absoluto, a r. sentença, cujos fundamentos, a seguir transcritos, são adotados como razão de decidir:

(...) O pedido é improcedente.

O autor busca o ressarcimento dos danos morais que teriam sido causados pela demora e frustração no atendimento em agência bancária do banco réu. Alega que, além de permanecer na fila do caixa por tempo superior ao permitido em lei, não recebeu o atendimento da agência bancária.

Incontroverso o relacionamento jurídico entre as partes. Incontroversa também a demora e frustração de atendimento em agência bancária do réu porque admitida em sua contestação.

Restringe-se, portanto, a controvérsia em apurar a existência de dano moral nos fatos narrados e a consequente responsabilidade da instituição financeira requerida.

Não há dúvida de que o serviço prestado pelo réu foi falho, pois o autor deixou de ser atendido. Nesse contexto, caracterizado o ato ilícito.

Entretanto, ainda que caracterizado o defeito no serviço, ele não comprovou qualquer sofrimento agudo ou mesmo efetivo dano a direitos da personalidade que ensejasse o acolhimento de sua pretensão.

Nesse particular, é necessário frisar que, na hipótese dos autos, os danos morais não se afiguram como presumidos e, tal como outrora destacado em decisão saneadora, não há ainda como se cogitar acerca da possibilidade de inversão do ônus da prova no tocante a sua demonstração, pois, ainda que reconhecida a incidência do Código de Defesa do Consumidor, a aplicação do artigo 6º, inciso VIII, não é automática, além disso, insta consignar que prepondera, na espécie, a regra do artigo 373, I, do Código de Processo Civil, já que era o autor que devia provar o afirmado dano, não havendo que se falar de hipossuficiência no ponto, sobretudo porque não se pode exigir do requerido a produção de prova negativa, isto é, de que o autor não teria experimentado os alegados danos, de modo que a aplicação da norma legal (artigo 6º, inciso VIII, CDC) deve ser afastada.

Trata-se de situação onde não está configurada a hipossuficiência do consumidor no sentido de ser impossível ao mesmo demonstrar o ocorrido. Por isso mesmo, competia ao autor provar os afirmados danos.

Todavia, designada audiência de instrução, debates e julgamento, não houve produção de prova oral. Dessa forma, deixou de fazer prova constitutiva de seu direito, sendo certo que os documentos constantes dos autos não se mostraram o bastante para revelar sua efetiva ocorrência.

Não houve prova de que a situação teria causado dor, sofrimento, constrangimento ou humilhação, gerando dano a direito da personalidade. Ora, conforme ressaltado naquela decisão, era ônus do autor que dele não se desincumbiu. Nesse sentido:

(...)

Assim, considerando que o autor não se desincumbiu, a

contento, do ônus probatório a que se refere o artigo supramencionado, não vislumbro espaço para acolher o pedido de indenização por danos morais, vez que não comprovado qualquer abalo em seus direitos da personalidade.

Afora isso, cumpre considerar que este magistrado comunga do entendimento de que o dano moral não é consequência imediata de qualquer tipo de prestação de serviço falho.

Há que se atentar para o fato de que nem todo mal estar é capaz de produzir danos morais. Para tanto, é necessário que o dissabor experimentado revista-se de gravidade suficiente para que se possa vislumbrar lesão a algum direito fundamental da pessoa, vez que meros transtornos não ensejam a indenização por danos morais, eis que refletem problemas do cotidiano, sem repercutir na esfera dos direitos da personalidade da autora.

Não se nega o aborrecimento que a situação provocou, porém não há como concluir que houve dano com potencialidade lesiva capaz de macular a honra e dignidade do autor, mormente quando não se narrou qualquer atendimento humilhante ou degradante por parte dos funcionários do banco.

Assim, por mais transtornos que o evento narrado possa ter trazido, dele não decorre necessariamente um abalo emocional capaz de configurar um dano moral. Trata-se de dissabores enfrentados decorrentes de falha nos serviços prestados pelo requerido, mas que não atingiram direitos da personalidade.

No ponto, a situação está distante de violação a direito da personalidade, ou ofensa à dignidade da pessoa humana, não havendo a ocorrência de danos morais. O que se tem, no caso em questão, é situação que gera mero dissabor ou aborrecimento, mas não dano moral indenizável. O acontecimento vivenciado pelo autor não extrapolou o limite dos aborrecimentos a que todos nós estamos diariamente sujeitos. Inexistiu afronta à sua honra, dignidade ou imagem.

Ademais, não se desconhece que a situação excepcional vivida em decorrência da pandemia Covid-19 fez com que as agências bancárias reduzissem os funcionários nos postos de atendimento e proibissem o acúmulo de pessoas dentro do estabelecimento, tudo a garantir a saúde dos clientes e funcionários, o que, em contrapartida, exige dos clientes que precisam ir à uma agência uma maior tolerância com relação à eventual espera.

Nesse panorama, à ausência de qualquer abalo em seus direitos da personalidade, deixo de acolher o pedido de indenização por danos morais, formulado pelo autor.

*À evidência de todo o exposto e considerando o mais que dos autos consta, **JULGO IMPROCEDENTE** o pedido inicial, para afastar a pretensão reparatória do autor.*

*Em consequência, **JULGO EXTINTO o feito**, com resolução de mérito, com fundamento no artigo 487, inciso I, do Código de Processo Civil”*

(destaques não originais).

No caso em análise, o dano moral não se caracteriza de forma automática (*in re ipsa*), exigindo a comprovação concreta de abalo psicológico relevante e constrangimento anormal, aptos a atingir os direitos da personalidade do consumidor e a legitimar o arbitramento de indenização correspondente.

A propósito, a conclusão do Juízo de origem está em consonância com a jurisprudência deste Tribunal:

APELAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA. CONTRATOS BANCÁRIOS. ALEGAÇÃO DE DEMORA EXCESSIVA NO ATENDIMENTO. AUTORA QUE AGUARDOU POR UMA HORA PARA ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA, TENDO SOFRIDO MAL SÚBITO E DESMAIADO DENTRO DA AGÊNCIA. PRIMEIROS-SOCORROS PRESTADOS PELOS PREPOSTOS DO RÉU. NEXO CAUSAL ENTRE A CONDUTA DO RÉU E O DANO FÍSICO NÃO COMPROVADO. HIPÓTESE NÃO CARACTERIZADORA DE DANO MORAL IN RE IPSA, NÃO DEMONSTRADO O CONSTRANGIMENTO GRAVE A JUSTIFICAR A REPARAÇÃO PRETENDIDA. SENTENÇA CONFIRMADA POR SEUS FUNDAMENTOS. - RECURSO DESPROVIDO. (TJSP; Apelação Cível 1010790-32.2021.8.26.0344; Relator (a): Edgard Rosa; Órgão Julgador: 22ª Câmara de Direito Privado; Foro de Marília - 1ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/03/2022; Data de Registro: 29/03/2022)

APELAÇÃO CÍVEL - RESPONSABILIDADE CIVIL – Ação de indenização por dano moral – Espera em fila por mais de duas horas – Tempo superior ao fixado por legislação municipal – Mero Aborrecimento – Dano Moral não configurado – A espera em fila de instituição bancária, em prazo superior ao estabelecido na legislação municipal, não é capaz de provocar e impingir dor moral ao consumidor, passível de reparação, tratando-se de mero dissabor, que reclama, apenas, a atuação positiva deste na busca de outra instituição que melhor lhe preste os serviços – Sentença mantida - Recurso desprovido. (TJSP; Apelação Cível 1021769-88.2015.8.26.0562; Relator (a): Jacob Valente; Órgão Julgador: 12ª Câmara de Direito Privado; Foro de Santos - 11ª Vara Cível; Data do Julgamento: 29/02/2016; Data de Registro: 29/02/2016)

Os corretos fundamentos da sentença, porque suficientes à solução de todas as questões controvertidas, inclusive as realçadas no apelo, são ratificados na forma do art. 252 do Regimento Interno deste Tribunal de Justiça, forma de julgamento admitida pela jurisprudência (fundamentação "*per relationem*").

Majoro os honorários advocatícios devidos pela apelante de 10% para 12% do valor da causa, observada a gratuidade.

Nego provimento ao recurso, ratificados os fundamentos da respeitável sentença.

GUILHERME SANTINI TEODORO – relator.