

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**JOSÉ CARLOS DE JESUS**

**A (IN) EXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO CASO DE  
DESCUMPRIMENTO DA LEI DOS QUINZE MINUTOS**

**ARACAJU  
2017**

**JOSÉ CARLOS DE JESUS**

**A (IN) EXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO CASO DE  
DESCUMPRIMENTO DA LEI DOS QUINZE MINUTOS**

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, como requisito parcial para a conclusão do curso de Bacharelado em Direito.

ORIENTADOR: Prof. Me. Lucas Cardinali Pacheco.

**ARACAJU  
2017**

**JOSÉ CARLOS DE JESUS**

**A (IN) EXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO CASO DE  
DESCUMPRIMENTO DA LEI DOS QUINZE MINUTOS**

Monografia apresentada à Banca Examinadora da Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe, como requisito parcial para a conclusão do curso de Bacharelado em Direito.

Aprovada em \_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

**BANCA EXAMINADORA**

---

Prof. Me. Lucas Cardinali Pacheco  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

---

Prof.  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

---

Prof.  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

Dedico aos meus pais, símbolos de garra, amor e doação, que embora não tenham sido alfabetizados, sempre discursaram exaustivamente que o estudo era o seu presente para seus filhos, pessoas que sempre acreditaram na realização dos meus sonhos até quando nem eu mesmo acreditava.

Dedico à minha filha Carla, exemplo de superação num dos momentos mais difíceis de nossas vidas.

Dedico à minha esposa Rosângela, sempre apostando no meu ideal, investiu seu tempo, amor, dedicação e orações, para que este se materializasse.

Dedico aos meus irmãos Marli (*in memoriam*), Marlene, Dulcival, Tania, Nivaldo e Thelma com seus cônjuges e filhos queridos que sempre apostaram em mim.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço a Deus, poder supremo, causa primária de todas as coisas. Ao senhor toda honra e toda glória, escreve em minha vida uma nova profissão e um novo homem a seu serviço.

Agradeço aos meus colegas de trabalho, que em minhas ausências cobriram minha falta, como se lá eu estivesse.

Agradeço aos meus colegas de Fanese, pela amizade e companheirismo, em especial às colegas Ana Clécia e Gleide Paula, belíssimos exemplos da raça humana, nossas novas brilhantes advogadas que Deus doa para o mercado, sem esquecer os também amigos e companheiros desses 05 anos, que compartilharam aprendizados, sonhos, tristezas e alegrias, Guilherme, Lorena, Valter, Raquel, Rosana, Antonio, Geisa Costa, Ana Paula, André, Daniele, Ierton Levi, Leandro, Márcio, Adriana, Geisa Santos, Cheyenne, Thiago Correia, Carol, Terciano, Fábio Diniz, Tiago Bomfim, Aragão e Zé Carlos. Vocês são especiais!

Agradeço aos meus professores e mestres, em especial aos Professores Norminha, Valdichinha, Valdete, Rivanda Peixoto, Domingão, Laudénice, Raimundo da Cooperativa, Mário Sergio, Jailton Soares, Roberto, Luciene Deda e Udilson, os quais são os primeiros responsáveis pela minha base e educação, que deram as primeiras noções, seguidos pela equipe de professores da Fanese, os mais competentes de Sergipe, Antonina Gallotti, Gilberto Moura, Helder Teixeira, Vladimir, Kleidson Nascimento, Pedro Dias, José Carlos, Sandro Costa, Augusto César, Matheus Meira, Matheus Dantas, Evânio Moura, Geísa Bião, Diogo Dória, André Luís, Ermelino Cerqueira, Fernanda Raposo, Carlos Magno, Ariadne Cerqueira, Fernando, Fábio Brito, Vander Costa, Olavo, Pedro Durão, Hortência, Antonio, Daniela, Eduardo Oliva e Everton pela dedicação, comprometimento, mas, principalmente, pela amizade e carinho. Sem vocês este momento não seria possível!

Agradeço ao meu orientador-amigo Lucas Cardinali, por ter aceitado o desafio de me orientar. Não tenho dúvidas de que fiz a escolha certa da disciplina e do orientador, pois cumpriu o seu papel com excelência!

Agradeço ao professor Fernando por toda orientação das normas da ABNT e também pela paciência com que conduziu esse processo.

Agradeço a todos os funcionários da FANESE, em especial, aqueles que demonstram o amor pelo que fazem em cada gesto, Lú (núcleo de prática jurídica), Solange e Albérico.

Agradeço à coordenação do curso, os professores Pedro Durão e Patrícia Cárceres, sempre presentes e dispostos a ouvir e a ajudar os alunos.

Agradeço ao professor Ionaldo, diretor geral da FANESE, pelo exemplo de lisura, imparcialidade e comprometimento com a qualidade no ensino.

O bom das filas é nos convencerem de que afinal esta pobre vida não é tão curta como dizem.

Mário Quintana

## RESUMO

Toda atividade humana pode gerar o dever de indenizar, mas a responsabilidade civil somente fora disciplinada de forma ordenada no Código Civil de 2002. No ordenamento jurídico pátrio há dois tipos de responsabilidade civil, a subjetiva, regra geral do Código Civil, e a objetiva, regra geral do Código de Defesa do Consumidor. Atualmente não há mais dúvidas da aplicação do CDC aos serviços de natureza bancária, sendo uníssono o entendimento dos Tribunais Superiores, existindo, inclusive, a Súmula nº 297 do STJ que consolida esse entendimento. Como a legislação consumerista adotou, em regra, a responsabilidade civil objetiva, os bancos devem responder, independente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos decorrentes dos serviços que lhes presta, sendo-lhes aplicável o art. 14 do CDC. Assim, presentes o nexo causal entre o dano e a atividade bancária, os bancos somente podem se eximir de sua responsabilidade se provar culpa exclusiva da vítima. Um dos defeitos na prestação do serviço dos bancos é a demora excessiva nas filas e para resolver isso, nos últimos anos os Municípios brasileiros vêm, em sua grande maioria, editando leis, no âmbito de sua competência, que determinam, dentre outras coisas, o tempo máximo de espera para atendimento pelo consumidor em agências bancárias e demais órgãos públicos. Tais normas jurídicas, em regra, estabelecem como limite máximo, o tempo de quinze minutos para a espera no atendimento, daí a denominação de Lei dos Quinze Minutos. Como não há uma lei no âmbito nacional que legisle sobre a matéria e com base no art. 30 da CF/88, bem como no entendimento do STF que definiu que a demora excessiva nas filas das agências bancárias é matéria de interesse local, Aracaju também editou Lei Municipal nesse sentido, qual seja, a Lei nº 3.441/2007 que alterou a Lei nº 2.636/1998. Entretanto, embora alguns Tribunais venham decidindo que a submissão dos consumidores, além do tempo previsto, em filas de banco viola o princípio da Dignidade da Pessoa Humana, não é uníssono que o descumprimento da “Lei dos Quinze Minutos”, por si só, gera o dever dos bancos de indenizar os consumidores.

**Palavras-chave:** Bancos. Dignidade da Pessoa Humana. Lei dos Quinze Minutos. Responsabilidade Civil.



## ABSTRACT

All human activity can generate a duty to indemnify, but civil liability was only disciplined in an orderly manner in the Civil Code of 2002. In the legal order of the country there are two types of civil liability, the subjective, general rule of the Civil Code, and the objective, Of the Consumer Protection Code. Currently, there is no longer any doubt about the application of the CDC to banking services, being unanimous the understanding of the High Courts, and there is also the Supreme Court's case 297, which consolidates this understanding. As consumer law has adopted, as a rule, objective civil liability, banks must respond, regardless of fault, for the reparation of damages caused to their customers due to defects arising from the services rendered to them. 14 of the CDC. Thus, given the causal link between the damage and the banking activity, banks can only be exempt from their liability if they prove the victim's exclusive fault. One of the defects in the provision of banking services is the excessive delay in the queues and in order to solve this, in the last years the Brazilian Municipalities have, in their majority, been publishing laws, within their competence, that determine, among other things, the Maximum waiting time for customer service at bank branches and other public agencies. These legal norms, as a rule, establish as maximum limit, the time of fifteen minutes for waiting in the service, hence the denomination of Law of Fifteen Minutes. As there is no law at the national level that legislates on the matter and based on art. 30 of CF / 88, as well as in the STF's understanding that the excessive delay in the queuing of bank branches is a matter of local interest, Aracaju also issued a Municipal Law in this sense, namely Law No. 3,441 / 2007, which amended the Law No. 2,636 / 1998. However, although some courts have ruled that the submission of consumers, in addition to the scheduled time, in bank queues violates the principle of the Dignity of the Human Person, it is not unanimous that failure to comply with the "Fifteen Minutes Act" alone generates The duty of banks to indemnify consumers.

**Keywords:** Banks. Dignity of human person. Fifteen Minutes Act. Civil responsibility.

## **LISTA DE SIGLAS E ABREVIATURAS**

AC – Apelação Cível  
ADI – Ação Direta de Inconstitucionalidade  
ART – Artigo  
CC – Código Civil  
CF/88 ou CF – Constituição Federal de 1988  
CDC – Código de Defesa do Consumidor  
PP – Partido Progressista  
PTB - Partido Trabalhista Brasileiro  
STF – Supremo Tribunal Federal  
STJ – Superior Tribunal de Justiça  
RE – Recurso Extraordinário  
REsp – Recurso Especial  
TJ – Tribunal de Justiça  
TAC – Termo de Ajustamento de Conduta  
TRF – Tribunal Regional Federal

## SUMÁRIO

1	<b>INTRODUÇÃO</b> .....	11
2	<b>RESPONSABILIDADE CIVIL</b> .....	15
2.1	Aspectos Gerais .....	15
2.2	Responsabilidade Civil dos Bancos.....	17
2.3	Nexo de Causalidade.....	21
2.4	Dano Moral .....	23
3	<b>LEI DOS QUINZE MINUTOS</b> .....	26
3.1	Demora Excessiva nas Filas dos Bancos e o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana .....	26
3.2	Breviário Teórico sobre a Lei dos Quinze Minutos .....	29
3.3	Lei dos Quinze Minutos de Aracaju .....	32
4	<b>PRECEDENTES DOS TRIBUNAIS QUANTO À (IN)EXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO CASO DE DESCUMPRIMENTO DA LEI DOS QUINZE MINUTOS</b> .....	37
4.1	Algumas Decisões dos Tribunais Pátrios.....	37
4.2	Algumas Decisões dos Tribunais no Estado de Sergipe .....	41
5	<b>CONSIDERAÇÕES FINAIS</b> .....	45
	<b>REFERÊNCIAS</b> .....	47

## 1 INTRODUÇÃO

Toda atividade humana pode gerar o dever de indenizar, haja vista o termo responsabilidade ser usado em qualquer circunstância que alguém tenha que arcar com as consequências de um fato, evento danoso ou ato. Entretanto, a responsabilidade civil somente fora disciplinada de forma ordenada no Código Civil de 2002, em seu art. 186.

Há dois tipos de responsabilidade civil, a subjetiva, regra geral do Código Civil, em que deve ser comprovado o dolo ou a culpa do agente causador do dano, e a objetiva, regra geral do Código de Defesa do Consumidor, em que o dolo ou a culpa na conduta não tem relevância jurídica.

Para o art. 2º do CDC, consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final, ou seja, aquele que retira o bem ou o serviço do mercado para a satisfação de uma necessidade pessoal.

A legislação consumerista, no art. 3º, *caput*, também conceitua fornecedor, não afastando qualquer espécie de pessoa jurídica em sua definição. Assim, todos que coloquem à disposição do consumidor produtos e serviços, satisfazendo as necessidades deste, independentemente a que título seja, serão considerados fornecedores.

No art. 3º, §2º, do CDC fora estabelecida a aplicação do CDC aos serviços de natureza bancária, entretanto, a posição do STF logo após vigência do CDC era restritiva, ou seja, a atividade bancária somente estaria sob o alcance da legislação consumerista se o cliente fosse enquadrado como destinatário final.

Todavia, nos autos da ADI nº 2591, oriunda do Distrito Federal, proposta pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF, foi excluído da abrangência do CDC apenas o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia.

Desse modo, atualmente não há mais dúvidas da aplicação do CDC aos serviços de natureza bancária, existindo, inclusive, a Súmula nº 297 do STJ que versa sobre a matéria.

Assim, como a legislação consumerista adotou, em regra, a responsabilidade civil objetiva, os bancos respondem independente de culpa, pela

reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos decorrentes dos serviços que lhes presta, sendo-lhes aplicável o art. 14 do CDC.

Contudo, alguns doutrinadores defendem que a responsabilidade objetiva não pode ser tida como absoluta no caso de instituições bancárias mesmo presentes o nexos causal entre o dano e a atividade, podendo se eximir de sua responsabilidade caso prove a culpa exclusiva da vítima.

Um dos defeitos na prestação de serviço dos bancos é a demora excessiva nas filas e para a sua solução, nos últimos anos os Municípios brasileiros vêm, em sua grande maioria, editando leis, no âmbito de sua competência, que determinam, dentre outras coisas, o tempo máximo de espera para atendimento pelo consumidor em agências bancárias e demais órgãos públicos.

No caso de bancos, objeto do presente estudo, tais normas jurídicas, em regra, estabelecem como limite máximo, o tempo de quinze minutos para a espera no atendimento, daí a denominação de Lei dos Quinze Minutos.

A Lei dos Quinze Minutos ganhou enfoque a partir do Projeto de Lei nº 1075/07, de autoria do deputado Luiz Fernando Faria - PP/MG, cujo relator foi o deputado Paes Landim - PTB/PI, mas em 17/04/2008 o projeto supracitado foi declarado prejudicado em atendimento ao requerimento do deputado Max Rosenmann, em virtude da aprovação do Projeto de Lei nº 3.487/00, arquivando-se em 12/05/2008 pela Mesa Diretora da Câmara dos Deputados.

Porém, o Projeto de Lei nº 3.487/00, mesmo após quase 17 anos, ainda tramita na Câmara dos Deputados.

Diante da inexistência de uma lei nacional e com base no art. 30 da CF/88, bem como do entendimento do STF, Aracaju também editou Lei Municipal para legislar sobre a matéria, a Lei nº 3.441/2007, regulamentada pelo Decreto Municipal nº 663, de 08 de agosto de 2005, a qual alterou os artigos da Lei nº 2.636/1998.

Todavia, embora a legislação municipal estabeleça sanções administrativas em caso de desobediência, as instituições bancárias não a respeitam, cabendo ao Judiciário julgar diversas demandas individuais de consumidores que sustentam que a submissão às filas além do tempo estipulado em lei viola o princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

No entanto, o entendimento da existência de dano moral no caso de filas excessivas nos bancos não é assente nos Tribunais pátrios e, muito menos, nos

Tribunais de Sergipe, sendo caracterizado não cumprimento das leis locais, em vários julgados, como mero dissabor.

Nesse estudo, muitos pontos mostram-se deveras relevantes, mormente, porque o tema em questão envolve a aplicação do princípio da Dignidade da Pessoa Humana, força motriz da Carta Magna de 1988 e que também fundamenta a legislação em apreço.

Nesse sentido, o presente projeto de pesquisa tem como problemática central a existência ou inexistência da responsabilidade civil dos bancos no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos.

Diante do cenário apresentado, emerge o seguinte problema: qual é o tipo de responsabilidade civil aplicada aos bancos? Ainda, cabe colocar que outras questões orbitam o problema central, as quais conduziram a pesquisa, a saber: a) qual é o tipo de responsabilidade civil dos bancos? b) a Lei Municipal nº 3.441, de 18 de janeiro de 2007 é respeitada pelos órgãos em Aracaju? c) qual é o posicionamento dos Tribunais sobre o tema?

Para tal, será analisada a responsabilidade civil dos bancos segundo o CDC e os precedentes dos Tribunais, especificamente no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos nos diversos Municípios que legislam sobre a matéria, dando enfoque ao município de Aracaju.

O estudo apresenta informações importantes, podendo ser utilizado como fonte de conhecimento tanto para o alunado como para a sociedade em geral, já que a necessidade de utilização dos serviços bancários é de toda a população.

Dentro dessa conjuntura, este estudo mostra-se pertinente, haja vista que através da Lei dos Quinze Minutos as instituições bancárias podem ser responsabilizadas pela falta na prestação do serviço, ainda que não seja unânime o entendimento na jurisprudência que a violação, por si só, viola o princípio da Dignidade da Pessoa Humana, o que resulta na caracterização de danos morais *in re ipsa*.

O objetivo geral é demonstrar se os bancos respondem no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos e se para esta responsabilização o consumidor deve provar a violação à dignidade humana ou se é presumida.

Já os objetivos específicos são: examinar os aspectos da responsabilidade civil das instituições financeiras à luz do Código de Defesa do Consumidor; verificar a obediência da Lei dos Quinze Minutos no município de Aracaju; analisar os

posicionamentos adotados pelo Judiciário local; e comparar os precedentes do TJ/SE com o de diversos Estados sobre a existência ou não de responsabilidade civil dos bancos em caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos.

Foram adotados o método científico dialético e o método auxiliar comparativo, com a realização de cotejo da jurisprudência local com a de outros Estados, bem como dos Tribunais Superiores e a doutrina.

Ademais, tal estudo se caracteriza como uma pesquisa de natureza qualitativa, de cunho descritivo, realizada através de levantamento bibliográfico, cuja coleta de dados foi estritamente documental, baseada em fontes primárias como a legislação pertinente e jurisprudência de diversos Tribunais, bem como em fontes secundárias, a exemplo de doutrinas e outras produções científicas veiculadas em periódicos especializados e artigos, teses e dissertações disponíveis em sites renomados.

## 2 RESPONSABILIDADE CIVIL

### 2.1 Aspectos Gerais

Sílvio de Salvo Venosa leciona que a expressão responsabilidade é usada em qualquer situação na qual alguém deva arcar com as consequências de um fato, evento danoso ou ato, concluindo que toda atividade humana pode ocasionar o dever de indenizar<sup>1</sup>.

Logo em seguida, o doutrinador supracitado esclarece que o legislador do Código Civil de 1916 não tratou de responsabilidade civil de maneira ordenada, sendo disciplinada em vários dispositivos da parte geral e da parte especial, afirmando que o art. 159 daquele código era o repositório legal de amplo espectro na responsabilidade civil, pois no final do século XIX e início do século XX a matéria não tinha atingido um estágio de maturidade no âmbito teórico e nem na jurisprudência<sup>2</sup>.

No Código Civil vigente, a responsabilidade civil é, em regra, decorrente de dano causado em razão de ato doloso ou culposos. Esta culpa, por ter natureza civil, se caracterizará quando o agente causador do dano atuar com negligência ou imprudência, conforme disposto no art. 186 que afirma que se alguém “[...], por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.”.

Como o ato ilícito pressupõe uma conduta por parte de uma pessoa, esta pode ser comissiva ou omissiva, e de acordo com Carlos Affonso Pereira de Souza e Rafael Viola<sup>3</sup>, os quais distinguem os atos ilícitos comissivos dos omissivos, ou seja, o comissivo é praticado através de uma ação humana enquanto que o omissivo o agente tem o dever legal de agir para evitar o resultado, mas não o faz.

Infere-se, portanto, que a obrigação de indenizar é a consequência jurídica lógica do ato ilícito, que parte, por sua vez, da noção básica segundo a qual cada um responde pela própria culpa — *unuscuque sua culpa nocet*<sup>4</sup>.

---

<sup>1</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. **Direito civil: responsabilidade civil**. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012. p. 1.

<sup>2</sup> Id. *Ibid.*, p. 2.

<sup>3</sup> SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIOLA, Rafael. **Responsabilidade civil e direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008. p. 8.

<sup>4</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil responsabilidade civil**, vol. 3, 10. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012. p 59.



Todavia, há hipóteses em que não é necessário sequer ser caracterizada a culpa. Nesses casos, estar-se-á diante da “responsabilidade civil objetiva”, a qual o dolo ou culpa na conduta do agente causador do dano é irrelevante juridicamente, haja vista que somente será necessária a existência do elo de causalidade entre o dano e a conduta do agente responsável para que surja o dever de indenizar<sup>5</sup>.

Tem-se, portanto, que sob esse prisma a responsabilidade civil é encarada como mera questão de reparação de danos, fundada diretamente no risco da atividade exercida pelo agente, conforme estabelece o do art. 927 do Código Civil:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 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<sup>6</sup>.

Assim, a concepção que rege a matéria no Brasil é de que vige uma regra geral dual de responsabilidade civil, em que se tem a responsabilidade subjetiva, regra geral inquestionável do sistema anterior, coexistindo com a responsabilidade objetiva.

O Código de Defesa do Consumidor adotou esse novo sistema de responsabilidade civil para as relações de consumo, fundado na responsabilidade objetiva, diferenciando-se do sistema do Código Civil de 2002, o qual adota como regra a responsabilidade subjetiva, pois, este último, antes da entrada em vigor da lei consumerista onerava demasiadamente o consumidor ao exigir que ele provasse o dolo ou a culpa na conduta danosa, posto ser a parte vulnerável nas relações de consumo.

Ficou estabelecida a responsabilidade civil objetiva tanto pelo fato do produto ou serviço, como pelo vício do produto ou do serviço, ou seja, o legislador transferiu os riscos das relações de consumo do consumidor para o fornecedor. Conclui-se, portanto, segundo Sergio Cavalieri Filho, que o Código de Defesa do Consumidor *adotou* a teoria do risco do empreendimento:

---

<sup>5</sup> Id. *Ibid.*, p. 60.

<sup>6</sup> BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2017.

[...] todo aquele que se disponha a exercer alguma atividade no mercado de consumo tem o dever de responder pelos eventuais vícios ou defeitos dos bens e serviços fornecidos, independentemente de culpa. [...]

Tal como ocorre na responsabilidade do estado, os riscos devem ser socializados, repartidos entre todos, já que os benefícios são também para todos.<sup>7</sup>

Dentro desse contexto, tem-se que antes da edição do CDC os riscos do consumo eram suportados pelo consumidor, havendo responsabilização do fornecedor apenas quando a culpa era comprovada.

## 2.2 Responsabilidade Civil dos Bancos

O art. 2º da Lei 8.078/90 (CDC) conceitua consumidor como “[...] toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.”

Tanto a Lei consumerista como a doutrina predominante consideram o consumidor como o destinatário final do produto ou do serviço, isto é, aquele que retira o bem ou o serviço do mercado, encerrando sua utilidade fática e econômica, com a satisfação de uma necessidade pessoal deste, nunca visando revender ou comercializar o bem ou o serviço adquirido.

O Código de Defesa do Consumidor traz ainda, em seu parágrafo único do art. 2º, que a coletividade de pessoas, mesmo que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo, se equipara a consumidor.

Nesse ponto, vale ressaltar que de acordo com Lúcio Delfino houve uma sensível ampliação do conceito padrão, abrigando toda a coletividade, seja determinável ou não, mas que intervenha na relação de consumo, colocando-a sob a proteção da Lei Consumerista. Assim, a coletividade equipara-se ao consumidor individual no que se refere à tutela de seus direitos comuns sob o primado da homogeneidade e da origem<sup>8</sup>.

Ademais, ainda no conceito de consumidor, determina o CDC, em seu art. 17, que para efeitos da seção II, a qual trata da responsabilidade pelo fato do

---

<sup>7</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 544.

<sup>8</sup> DELFINO, Lúcio. **Responsabilidade civil e tabagismo no Código de Defesa do Consumidor**. Belo Horizonte: Del Rey, 2002. p. 69.

produto e do serviço, “[...] equiparam-se aos consumidores todas as vítimas do evento”.

O conceito de fornecedor está no *caput* do art. 3º da legislação consumerista, definindo-o como sendo:

[...] toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou internacional, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Vislumbra-se, portanto, que o referido código optou pelo termo fornecedor, mais abrangente, para abarcar todos aqueles que participem da cadeia da relação consumerista.

Ressalte-se que a norma supracitada não afasta qualquer espécie de pessoa jurídica, seja ela empresarial, pública, nacional ou privada, com ou sem fins lucrativos, inclusive os entes despersonalizados e os órgãos da administração pública direta, e etc.

Em suma, todos que coloquem à disposição do consumidor produtos e serviços, satisfazendo as necessidades deste, independentemente a que título seja, serão considerados fornecedores, sendo importante apenas a distinção apenas da espécie para fins de responsabilização por eventuais danos causados aos consumidores<sup>9</sup>.

O art. 3º, §2º da referida norma define serviço como “[...] qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter tributário.”

De acordo com Humberto Theodoro Júnior, logo após a vigência do CDC, a posição do STF era no sentido de que a atividade bancária estaria sob o alcance da legislação consumerista, desde que o cliente fosse enquadrado como destinatário final<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direito do consumidor**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005. p. 135.

<sup>10</sup> THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do CDC e os princípios gerais do Direito Civil e do Direito Processual Civil. 8. ed. rev., atual., ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2013. p. 493.

Entretanto, em 2006, nos autos da ADI nº 2591 proveniente do Distrito Federal, proposta pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro - CONSIF, foi discutido se os serviços de natureza bancária seriam alcançados pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. Neste sentido, tem-se, *in litteris*:

EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. 3. O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência. 4. Ao Conselho Monetário Nacional incumbe a fixação, desde a perspectiva macroeconômica, da taxa base de juros praticável no mercado financeiro. 5. O Banco Central do Brasil está vinculado pelo dever-poder de fiscalizar as instituições financeiras, em especial na estipulação contratual das taxas de juros por elas praticadas no desempenho da intermediação de dinheiro na economia. 6. Ação direta julgada improcedente, afastando-se a exegese que submete às normas do Código de Defesa do Consumidor [Lei n. 8.078/90] a definição do custo das operações ativas e da remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras no desempenho da intermediação de dinheiro na economia, sem prejuízo do controle, pelo Banco Central do Brasil, e do controle e revisão, pelo Poder Judiciário, nos termos do disposto no Código Civil, em cada caso, de eventual abusividade, onerosidade excessiva ou outras distorções na composição contratual da taxa de juros. [...] (ADI 2591, Relator(a): Min. CARLOS VELLOSO, Relator(a) p/ Acórdão: Min. EROS GRAU, Tribunal Pleno, julgado em 07/06/2006, DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142 RTJ VOL-00199-02 PP-00481)

Destaca-se que o STF, por maioria, julgou improcedente a ação direta, excluindo da abrangência do CDC apenas o custo das operações ativas e a

remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia.

Sobre a ADI, Cláudia Lima Marques leciona que hoje “[...] a jurisprudência unívoca conseguiu pacificar a questão, através da ação direta de inconstitucionalidade que tentava pretensa inconstitucionalidade do § 2º, *in fine*, do art. 3º do CDC<sup>11</sup> [...]”.

Decerto, após esse julgamento, é uníssono o entendimento dos Tribunais Superiores quanto à aplicação do CDC aos bancos, não restando qualquer dúvida nesse ponto, inclusive, a Súmula nº 297 do STJ afirma que o “[...] Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras:”.

Assim, prevalece o entendimento pacificado pelo STF no sentido de que os serviços bancários devem sujeitar-se às regras do referido *códex*.

Desse modo, os bancos respondem independente de culpa, pela reparação dos danos causados a seus clientes por defeitos decorrentes dos serviços que lhes presta.

Portanto, tem-se que a responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários é objetiva, ou seja, independe da prova de culpa, sendo-lhes aplicável o art. 14 do CDC, o qual garante que:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Frise-se, inclusive, que em suas práticas comerciais, as instituições bancárias podem sofrer sanções civis por danos causados a qualquer consumidor e não apenas aos que contratam diretamente com o banco, consoante determina o art. 29 do CDC<sup>12</sup>.

Contudo, como bem lecionam Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosenvald e Felipe Peixoto Braga Netto, em que pese o reconhecimento pacífico da responsabilidade objetiva, esta não pode ser tida como absoluta no caso de instituições bancárias, sendo exigida a presença do nexos causal entre o dano e a

---

<sup>11</sup> MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor**: o novo regime das relações contratuais. 6. ed. rev., atual., ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

<sup>12</sup> FARIAS, Cristiano Chaves; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. Op. Cit., p. 829.

atividade, havendo a possibilidade de o banco eximir-se da responsabilização desde que prove culpa exclusiva da vítima<sup>13</sup>.

### 2.3 Nexo de Causalidade

Como no Código Civil de 1916, não há no Código de 2002 regramento expresso sobre o nexos de causalidade, ao contrário do Código Penal, que em seu art. 13 disciplina a matéria, isso é que assevera Sérgio Cavalieri Filho<sup>14</sup>.

Contudo, uma das condições essenciais à responsabilidade civil é a presença de nexos causal entre o fato ilícito e o dano por ele produzido, pois assim como no Direito Penal, a investigação deste nexos que liga o resultado danoso ao agente infrator é indispensável para que se possa concluir pela responsabilidade jurídica deste último.

Para Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, o nexos é o elo etiológico - do liame - que une a conduta do agente (positiva ou negativa) ao dano. Por óbvio, somente se poderá responsabilizar alguém cujo comportamento houvesse dado causa ao prejuízo<sup>15</sup>.

Para Carlos Roberto Gonçalves, seguido da maioria doutrinária, a teoria da causa fora positivada na esfera civil, mais especificamente no art. 403 do código atual, adotando-se a teoria do dano direto e imediato:

Das várias teorias sobre o nexos causal, o nosso Código adotou, indiscutivelmente, a do dano direto e imediato, como está expresso no art. 403; e das várias escolas que explicam o dano direto e imediato, a mais autorizada é a que se reporta à consequência necessária<sup>16</sup>

O art. 403 do CC/2002 disciplina que ainda “[...] que a inexecução resulte de dolo do devedor, as perdas e danos só incluem os prejuízos efetivos e os lucros cessantes por efeito dela direto e imediato, sem prejuízo do disposto na lei processual<sup>17</sup>.”

---

<sup>13</sup> Id. Ibid., p. 833-834.

<sup>14</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. Cit., p. 67.

<sup>15</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Op. Cit., p. 151.

<sup>16</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2002. p. 522-523.

<sup>17</sup> BRASIL. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil**. Disponível em: < [http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2017.

Esta vertente doutrinária, também denominada teoria da interrupção do nexo causal ou teoria da causalidade necessária, foi desenvolvida no Brasil pelo ilustre professor Agostinho Alvim.

Segundo Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho, para esta teoria, causa “[...] seria apenas o antecedente fático que, ligado por um vínculo de necessidade ao resultado danoso, determinasse este último como uma consequência sua, direta e imediata<sup>18</sup>.”

Discorrendo sobre esta corrente de pensamento, os autores supracitados afirmam que:

A Escola que melhor explica a teoria do dano direto e imediato é a que se reporta à necessidade da causa. Efetivamente, é ela que está mais de acordo com as fontes históricas da teoria do dano, como se verá”. E em outro trecho de sua obra: “Suposto certo dano, considera-se causa dele a que lhe é próxima ou remota, mas, com relação a esta última, é mister que ela se ligue ao dano, diretamente. Assim, é indenizável todo dano que se filia a uma causa, ainda que remota, desde que ela lhe seja causa necessária, por não existir outra que explique o mesmo dano. Quer a lei que o dano seja o efeito direto e imediato da execução.<sup>19</sup>”

Sobre esta teoria, conclui-se que para que seja caracterizada a responsabilidade civil do agente, este deve ter causado o dano diretamente, sem interrupções.

Entretanto, esta questão não é pacífica, existindo controvérsia no meio acadêmico, como afirma Flávio Tartuce, o qual defende que o Código Civil de 2002 adotou a teoria da causalidade adequada, uma vez que “[...] a indenização deve ser adequada aos fatos que a cercam<sup>20</sup>.”

Assim, verifica-se que não há unanimidade quanto à teoria adotada na legislação civil vigente.

Conquanto, a doutrina é uníssona ao defender que nos casos de culpa exclusiva da vítima, fato de terceiro, caso fortuito e força maior, há o rompimento causal, o que afasta a responsabilidade do agente, como bem esclarece Sílvio de Salvo Venosa<sup>21</sup>.

---

<sup>18</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Op. Cit., p. 156.

<sup>19</sup> Id. Ibid., p.156.

<sup>20</sup> TARTUCE, Flávio. **Direito civil 2: direito das obrigações e responsabilidade civil**. 9. ed. rev., atual., ampl. São Paulo: Método, 2014. p. 374-375.

<sup>21</sup> VENOSA, Sílvio de Salvo. Op. Cit., p. 55.

## 2.4 Dano Moral

Carlos Roberto Gonçalves conceitua dano, em sentido amplo, como sendo “[...] a lesão de qualquer bem jurídico, patrimonial ou moral<sup>22</sup>.” Para ele, mesmo havendo a possibilidade de responsabilidade sem culpa, se não houve dano não há como falar em responsabilidade civil ou em dever de indenizar.

Sobre o dano moral, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho afirmam que no Brasil inexistia qualquer regra expressa sobre o ressarcimento do dano moral e somente com o advento do primeiro Código Civil brasileiro, em 1916, é que surgiram as primeiras defesas da tese da reparabilidade do dano moral; porém, tal tese fora negada pela doutrina e pela jurisprudência nacional, em virtude do art. 159 do CC/1916 não fazer referência expressa às lesões extrapatrimoniais e da regra contida no art. 76 se referia a dispositivo processual<sup>23</sup>.

Não obstante, apesar de terem surgido leis especiais que regulavam especificamente a matéria de maneira setorial, tais como o Código Brasileiro de Telecomunicações, o Código Eleitoral, a Lei dos Direitos Autorais, dentre outros, a tese da reparabilidade dos danos imateriais somente fora pacificada em nosso ordenamento jurídico com a Constituição Federal de 1988, de acordo com os ensinamentos de Flávio Tartuce, que defende não haver no dano moral uma finalidade de acréscimo patrimonial, uma vez que a reparação seria um meio para atenuar os males suportados pela vítima<sup>24</sup>.

No art. 5º, inciso X, da Constituição Federal é possível verificar o regramento expresso sobre o dano moral, quando o constituinte legislou que “são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação<sup>25</sup>”.

Contudo, atualmente a questão que orbita o dano moral não é mais saber se é indenizável ou não, mas sim, o que venha a ser o próprio dano moral, como ensina Sérgio Cavalieri Filho<sup>26</sup>.

---

<sup>22</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. Op. Cit., p. 207.

<sup>23</sup> GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. Op. Cit., p. 121.

<sup>24</sup> TARTUCE, Flávio. Op. Cit., p. 408.

<sup>25</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao\\_Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao_Compilado.htm)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

<sup>26</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. Cit., p. 105-106.



Sobre o que é o dano moral, Flávio Tartuce defende que há duas classificações, uma em sentido próprio, que causa dor, tristeza, amargura, sofrimento, angústia e depressão, ou seja, constitui o que a pessoa sente, recebendo a denominação de dano moral *in natura* e outra, em sentido impróprio, caracterizado como qualquer lesão aos direitos da personalidade, tais como, à liberdade, à dignidade, à opção sexual, à opção religiosa, entre outros, tratando-se, portanto, de um dano moral *lato sensu*, o que dispensa a prova do sofrimento para a sua caracterização<sup>27</sup>.

Sérgio Cavalieri Filho sustenta que,

[...] hoje o dano moral não mais se restringe à dor, tristeza e sofrimento, estendendo a sua tutela a todos os bens personalíssimos – os complexos de ordem ética -, razão pela qual podemos defini-lo, de forma abrangente, como sendo uma agressão a um bem ou atributo da personalidade. Em razão de sua natureza imaterial, o dano moral é insusceptível de avaliação pecuniária, podendo apenas ser compensado com a obrigação pecuniária imposta ao causador do dano, sendo esta mais uma satisfação do que uma indenização<sup>28</sup>.

Assim, verifica-se que o dano moral é aquele que a sua repercussão não produz qualquer efeito de ordem patrimonial.

Para Carlos Roberto Gonçalves, é na própria Constituição Federal, no art. 5º, incisos V e X que devem ser buscados os contornos e a extensão do dano moral e, em particular, no art. 1º, inciso III, que colocou a dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado Democrático<sup>29</sup>.

Quanto à prova do dano, Sérgio Cavalieri Filho esclarece que o entendimento consagrado pela doutrina e pela jurisprudência é que se a ofensa for grave e de repercussão, o dano vai derivar do próprio fato ofensivo, assim, se provada a ofensa estará demonstrado o dano moral. No entanto, tal regra se aplica a todos os atos ilícitos, pois para se presumir o dano pela simples comprovação do fato, este tem que, por si só, ter a capacidade de causar o dano, o que será apurado por um juízo de experiência<sup>30</sup>.

Ainda sobre o dano moral, duas questões levantaram muitos questionamentos tanto na doutrina como na jurisprudência: a possibilidade de

---

<sup>27</sup> TARTUCE, Flávio. Op. Cit., p. 408-409.

<sup>28</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. Cit., p. 108

<sup>29</sup> GONÇALVES, Carlos Roberto. Op. Cit., p. 224.

<sup>30</sup> CAVALIERI FILHO, Sergio. Op. Cit., p. 108

cumulação de dano moral com dano material decorrentes do mesmo fato; e se a pessoa jurídica poderia sofrer dano moral.

Para dar um fim nas controvérsias existentes, em 08 de setembro de 1999, o STJ editou a Súmula 227 que assevera ser possível a pessoa jurídica sofrer dano moral e em 26 de agosto de 2009, foi editada a Súmula 387 que garante ser “[...] lícita a cumulação das indenizações de dano estético e dano moral<sup>31</sup>”.

---

<sup>31</sup> BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmulas**. Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/SumulasSTJ.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.pdf)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

### 3 LEI DOS QUINZE MINUTOS

#### 3.1 Demora Excessiva nas Filas dos Bancos e o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

De acordo com o Fórum Econômico Mundial, o Brasil é uma das grandes economias mundiais, embora tenha perdido algum espaço frente a crise política pela qual vem passando nos últimos tempos<sup>32</sup>. Contudo, o Brasil ocupa hoje, no cenário internacional, um espaço político, social e econômico muito maior do que ocupava no passado, como asseveram Cristiano Chaves de Farias, Nelson Rosenvald e Felipe Peixoto Braga Netto<sup>33</sup>.

É notório que os bancos exercem relevante função no bojo do desenvolvimento econômico do país, pelo que deixaram de limitar seus serviços à guarda de valores de terceiros e à concessão de empréstimos.

Sobre o tema, Sérgio Cavalieri Filho leciona que os bancos, com o objetivo de atrair clientes, prestam relevantes serviços à coletividade em áreas que vão além da atividade bancária específica, realizando serviços, tais como, pagamento de salários de servidores públicos, empregados, aposentados; recebimento de impostos, contas de luz, gás, telefone e outros serviços públicos, além de incentivar a indústria, o comércio, a agricultura e a pecuária<sup>34</sup>.

Luiz Fernando Rodrigues de Paula, em seu artigo “Riscos na Atividade Bancária em Contexto de Estabilidade de Preços e de Alta Inflação”, afirma que a administração dos bancos é dirigida para o lucro<sup>35</sup>.

Destarte, verifica-se que houve uma crescente “bancaização”, isto é, uma concentração de recursos financeiros em bancos da população economicamente ativa. A estabilidade macroeconômica e monetária, aliada ao crescimento da renda e ascensão social pelas quais passou o Brasil, acelerou a procura por crédito, investimentos e meios de pagamento.

---

<sup>32</sup> ESTADÃO: Caderno Economia & Negócios. **Brasil cai 6 posições e tem pior marca em ranking mundial de competitividade**. 27/09/2016. Disponível em <http://economia.estadao.com.br/noticias/geral,brasil-cai-6-posicoes-e-tem-pior-marca-em-ranking-mundial-de-competitividade,10000078572>. Acesso em 21/04/2017.

<sup>33</sup> FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de direito civil: responsabilidade civil**. Vol. 3. 2. ed. rev. atual. atual. São Paulo: Atlas, 2015. p. 827.

<sup>34</sup> CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil**. 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014. p. 475.

<sup>35</sup> PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de. **Riscos na atividade bancária em contexto de estabilidade de preços e de alta inflação**. Disponível em:

< [http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/riscos\\_na\\_atividade\\_bancaria.pdf](http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/riscos_na_atividade_bancaria.pdf)>. Acesso em: 12 fev. 2017.

Nesse diapasão, essa evolução bancária levou ao crescimento da procura pelos atendimentos realizados nas agências e, por via de consequência, ao concentrar novos serviços, determinou uma demora maior para obter esse atendimento, submetendo os clientes a uma fila de espera, muitas vezes excessiva, o que, segundo alguns autores, viola o princípio da dignidade da pessoa humana.

O valor maior de todo o nosso ordenamento jurídico encontra-se expresso no texto constitucional que, sob a denominação “Dos Princípios Fundamentais”, assim enuncia em seu art. 1º, inciso III:

Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:  
[...]  
III - a dignidade da pessoa humana;

Outrossim, o artigo 226, § 7.º da CF também se refere expressamente à dignidade da pessoa humana. Veja-se:

Art. 226. A família, base da sociedade, tem especial proteção do Estado. - § 7.º Fundado nos princípios da dignidade da pessoa humana e da paternidade responsável, o planejamento familiar é livre decisão do casal, competindo ao Estado propiciar recursos educacionais e científicos para o exercício desse direito, vedada qualquer forma coercitiva por parte de instituições oficiais ou privadas.

Assim, verifica-se que a Carta Magna eleva a dignidade da pessoa humana como fundamento da República Federativa do Brasil, considerando que o Estado Democrático de Direito foi criado para seu povo e no intuito de salvaguardar a dignidade humana como princípio balizador, o qual orienta e conforma todo o ordenamento jurídico.

Decerto, o princípio da Dignidade da Pessoa Humana é o núcleo essencial dos direitos fundamentais e a premissa fundamental do Estado Democrático de Direito, inferindo-se como a fonte ética que confere unidade de sentido, de valor e de concordância prática ao sistema dos direitos fundamentais.

Ingo Wolfgang Sarlet, ao mencionar a dignidade da pessoa humana, leciona que:

Ao consagrar a dignidade da pessoa humana como um dos fundamentos do Estado Democrático (e social) de Direito (art. 1º, III), a CF 1988, além de ter tomado uma decisão fundamental a respeito do sentido, da finalidade e da justificação do próprio Estado e do exercício do poder estatal, reconheceu categoricamente que o Estado existe em função da pessoa humana, e não ao contrário<sup>36</sup>.

Logo em seguida, o supracitado renomado autor afirma:

Como limite, a dignidade implica não apenas que a pessoa não pode ser reduzida à condição de mero objeto da ação própria de terceiros, como também o fato de que a dignidade gera direitos fundamentais (negativos) contra atos que a violem ou a exponham a graves ameaças, sejam tais atos oriundos do Estado, sejam provenientes de atores privados<sup>37</sup>.

Ainda sobre a dignidade humana, o Ministro Luís Roberto Barroso ensina:

A dignidade humana tem seu berço secular na filosofia, onde pensadores inovadores como Cícero, Pico della Mirandola e Immanuel Kant construíram ideias como antropocentrismo (uma visão de mundo que reserva ao seu humano um lugar e um papel centrais no universo), o valor intrínseco de cada pessoa e a capacidade individual de ter acesso à razão, de fazer escolhas morais e determinar seu próprio destino<sup>38</sup>.

Nesse sentido, Fabiana Cristina da Silveira Alvarenga e Marco Cesar de Carvalho, asseguram que a espera do consumidor por várias horas em filas intermináveis, sem a disponibilização dos bancos de assentos em número suficiente, sem fornecer água e sanitários, é humilhante, cansativo e estressante, violando a dignidade da pessoa humana<sup>39</sup>.

Todavia, em consulta aos precedentes dos Tribunais, o que se demonstrará adiante, verifica-se que esse não é o entendimento uníssono dos Órgãos Julgadores, já que a maioria dos Tribunais brasileiros sustenta que a demora do atendimento, por si só, não ofende o princípio da Dignidade da Pessoa Humana.

<sup>36</sup> SARLET, Ingo Wolfgang et al. **Comentários à Constituição do Brasil**. Saraiva, 2014. p.124.

<sup>37</sup> Id. Ibid., p.125.

<sup>38</sup> BARROSO, Luís Roberto. **A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo**: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial. 2. reimp. Belo Horizonte: Fórum, 2013. p.61.

<sup>39</sup> ALVARENGA, Fabiana Cristina da Silveira; CARVALHO, Marco Cesar de. **Da espera excessiva em fila de banco**: da afronta ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana. Disponível em: < <http://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/45643/32800>>. Acesso em: 05 mar. 2017.

Porém, alguns Tribunais, como o Tribunal de Justiça do Distrito Federal, entendem que a espera por tempo além do razoável em agência bancária viola a dignidade do consumidor, conforme se constata no julgamento do recurso inominado cível do Juizado Especial nos autos do processo de nº 20141110065868, da 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal. Veja-se:

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. AGÊNCIA BANCÁRIA. DEMORA NO ATENDIMENTO. DANO MORAL CONFIGURADO. PEDIDO INDEFERIDO NA ORIGEM. APLICAÇÃO DE MULTA POR LITIGÂNCIA DE MÁ-FÉ. RECURSO DO AUTOR. GRATUIDADE DE JUSTIÇA DEFERIDA APÓS O PRAZO LEGAL PARA O PREPARO. EFEITO "EX NUNC". PRESSUPOSTO OBJETIVO. DESERÇÃO. RECURSO CONHECIDO RESSALVADO O ENTENDIMENTO DO RELATOR. SENTENÇA REFORMADA.

1. **Espera por tempo além do razoável em agência bancária, viola a dignidade do consumidor, que tem aviltada sua expectativa de atendimento em tempo legalmente estabelecido.**

2. O legítimo exercício do direito de ação afasta condenação por litigância de má-fé. Necessário ainda, em caso de litigância de má-fé, demonstrar o dano processual. Precedentes.

3. Recurso conhecido ressalvado o entendimento do Relator, quanto ao preparo. Recurso provido<sup>40</sup>.

Neste caso, o princípio da Dignidade da Pessoa Humana foi invocado para sustentar a alegação de violação aos direitos do ser humano, mas a decisão de haver ou não violação depende do Órgão Julgador, uma vez que alguns consideram presumido o dano, como no caso do TJ/DF, e outros entendem que deve ser comprovada a lesão à honra e à dignidade. Isso demonstra que a questão, aqui debatida, é controvertida na jurisprudência, devendo ser analisada as circunstâncias fáticas e a posição de cada Tribunal de Justiça brasileiro a respeito da matéria.

### 3.2 Breviário Teórico sobre a Lei dos Quinze Minutos

A Lei dos Quinze Minutos ganhou enfoque a partir do Projeto de Lei nº 1075/07, de autoria do deputado Luiz Fernando Faria - PP/MG, cujo relator foi o deputado Paes Landim - PTB/PI<sup>41</sup>.

---

<sup>40</sup> Acórdão n.909763, 20141110065868ACJ, Relator: FÁBIO EDUARDO MARQUES 1ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Julgamento: 01/12/2015, Publicado no DJE: 07/12/2015. Pág.: 404

A justificação do referido projeto era que a introdução de tecnologias no sistema bancário causa a redução da necessidade da presença do cliente ou usuário nas agências, o que, segundo o deputado Luiz Fernando Faria, poupa tempo e reduz custos operacionais, estimulando o aumento dos *spreads*, ou seja, aumenta a diferença entre o custo da captação e a receita do capital emprestado ao cliente final.

Entretanto, afirma o autor do Projeto de Lei em seu parecer que, apesar das tecnologias,

[...] existe parcela da população que não pode prescindir de sua presença nas agências, para a realização de operações bancárias básicas, como o pagamento de contas, recebimento de aposentadorias e pensões, entre outras. Esta população, predominantemente de baixa renda, vem sendo sacrificada com a insuficiência da estrutura das agências para seu atendimento, o que resulta na formação de longas filas, especialmente em determinado período do mês, impondo-lhe grande desconforto. Consideramos este fato indesejável socialmente, pois o sistema bancário pode perfeitamente absorver este custo adicional, dada a sua elevadíssima rentabilidade<sup>42</sup>.

Para atender às necessidades da população acima identificada, o deputado federal propôs que as instituições bancárias fossem obrigadas a atender no prazo máximo de quinze minutos de seu ingresso na agência ou posto de atendimento.

Em 17/04/2008 o projeto supracitado fora declarado prejudicado em atendimento ao requerimento do deputado Max Rosenmann, em virtude da aprovação do Projeto de Lei nº 3.487/00, arquivando-se em 12/05/2008 pela Mesa Diretora da Câmara dos Deputados.

O Projeto de Lei nº 3.487/2000<sup>43</sup> foi proposto pelo deputado Lincoln Portela, de relatoria do deputado Mussa Demes, e o seu objeto era dispor medidas que amenizassem o desconforto da espera, no atendimento público, nos estabelecimentos bancários.

---

<sup>41</sup> BRASIL. Câmara dos Deputados. **Projetos de Lei e Outras proposições**: PL 1075/2007. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=351586>. Acesso em: 04 mar. 2017.

<sup>42</sup> Id. Ibid.

<sup>43</sup> BRASÍLIA. Câmara dos Deputados. **PL 3487/2000**. Disponível em: [http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000). Acesso em: 04 mar. 2017.

No voto do deputado Mussa Demes apresentado em 14/11/2007 à Comissão de Finanças e Tributação, foi enfatizado que o tema tratado não era novo, ressaltando-se a necessidade de aproveitar proposições dos projetos de leis já discutidos, como o Projeto de Lei nº 1.075/2007.

Todavia, optou por uma redação que se aplicasse às principais organizações que atendem a população brasileira em suas mais diversas demandas, e não somente as instituições bancárias, para que todas as organizações oferecessem um rápido atendimento. Por fim, se posicionou contrário à Emenda nº 02 que visava excluir os bancos públicos da abrangência da lei.

Em 25/03/2008 foi apresentado à Comissão de Finanças e Tributação um parecer complementar do voto do relator, o qual trouxe três mudanças:

[...] - nova redação ao art. 3º, inciso V, tendo em vista que a redação anterior poderia ensejar prejuízo de atendimento à população em relação aos serviços de correspondentes lotéricos, uma vez que teriam dificuldade em absorver os custos inerentes da nova legislação;

- a inclusão de novos artigos 8º e 9º que trata, especificamente, da necessidade de melhor atendimento aos consumidores pelos cartórios, bem como coibir a cobrança de taxas que são proibidas pelo Novo Código Civil, mas que têm sido exigidas dos consumidores mediante convênios e portarias, chegando ao custo de R\$ 600,00 em algumas cidades brasileiras<sup>44</sup>.

A Comissão de Finanças e Tributação aprovou em 09/04/2008, por unanimidade, o parecer com a complementação do voto do relator. Em 03/06/2015 foi designado como relator o deputado Jerônimo Goergen (PP-RS) e a última movimentação do referido projeto ocorreu em 23/11//2015, com a devolução da Comissão de Constituição e Justiça e de Cidadania para o novo relator.

Assim, verifica-se que o projeto proposto em 22/08/2000, após quase 17 anos ainda está em tramitação na Câmara de Deputados, faltando ainda seguir para o Senado Federal (Casa revisora), o qual, após aprovação na Casa revisora, deve retornar à Casa iniciadora para ser enviado ao Presidente da República, responsável pela sanção ou veto, conforme disposto nos arts. 65 e 66 da CF/88, *litteris*:

Art. 65. O projeto de lei aprovado por uma Casa será revisto pela outra, em um só turno de discussão e votação, e enviado à sanção

---

<sup>44</sup> Disponível em: < [http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=553401&filename=Tramitacao-PL+3487/2000](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=553401&filename=Tramitacao-PL+3487/2000)> . Acesso em: 04 mar. 2017



ou promulgação, se a Casa revisora o aprovar, ou arquivado, se o rejeitar.

Parágrafo único. Sendo o projeto emendado, voltará à Casa iniciadora.

Art. 66. A Casa na qual tenha sido concluída a votação enviará o projeto de lei ao Presidente da República, que, aquiescendo, o sancionará

§ 1º - Se o Presidente da República considerar o projeto, no todo ou em parte, inconstitucional ou contrário ao interesse público, vetá-lo-á total ou parcialmente, no prazo de quinze dias úteis, contados da data do recebimento, e comunicará, dentro de quarenta e oito horas, ao Presidente do Senado Federal os motivos do veto.

§ 2º O veto parcial somente abrangerá texto integral de artigo, de parágrafo, de inciso ou de alínea.

§ 3º Decorrido o prazo de quinze dias, o silêncio do Presidente da República importará sanção.

§ 4º O veto será apreciado em sessão conjunta, dentro de trinta dias a contar de seu recebimento, só podendo ser rejeitado pelo voto da maioria absoluta dos Deputados e Senadores.

§ 5º Se o veto não for mantido, será o projeto enviado, para promulgação, ao Presidente da República.

§ 6º Esgotado sem deliberação o prazo estabelecido no § 4º, o veto será colocado na ordem do dia da sessão imediata, sobrestadas as demais proposições, até sua votação final.

§ 7º Se a lei não for promulgada dentro de quarenta e oito horas pelo Presidente da República, nos casos dos § 3º e § 5º, o Presidente do Senado a promulgará, e, se este não o fizer em igual prazo, caberá ao Vice-Presidente do Senado fazê-lo.<sup>45</sup>

Desse modo, conclui-se que, a nível nacional, ainda não há uma lei que regulamente o tempo máximo de atendimento pelas instituições bancárias e demais órgãos, sendo tal tema, atualmente, legislado no âmbito dos Municípios, como ocorre em Aracaju/SE.

### 3.3 Lei dos Quinze Minutos de Aracaju

No município de Aracaju a legislação que estabelece o tempo máximo de espera do consumidor é a Lei Municipal 3.441, de 18 de janeiro de 2007<sup>46</sup>, conhecida como a Lei dos Quinze Minutos.

---

<sup>45</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao\\_Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao_Compilado.htm)>. Acesso em: 04 mar. 2017.

<sup>46</sup> MUNICÍPIO DE ARACAJU, ESTADO DE SERGIPE. Câmara Municipal de Aracaju/SE. **Lei 3441, de 18 de janeiro de 2007**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/2007/344/3441/lei-ordinaria-n-3441-2007-altera-os-artigos-da-lei-n-2636-de-24-de-setembro-de-1998-e-da-providencias-correlatas>. Acesso em: 04 mar. 2017.

A referida norma alterou a Lei 2.636/1998<sup>47</sup>, que dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do direito do consumidor e dá outras providências, a qual fora regulamentada pelo Decreto Municipal nº 663, de 08 de agosto de 2005.

Composta por apenas cinco artigos, a Lei 2.636/1998, já alterada pela Lei 3.441/2007 – Lei dos Quinze Minutos, de forma consolidada, assim estabelece:

Art. 1º Fica o Poder Executivo Municipal de Aracaju, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere no tempo de espera para atendimento ao usuário.

§ 1º - Caracterizar-se-á abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, para os efeitos desta Lei, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:

I - 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse tempo, em hipótese alguma.

§ 2º - Não será considerada infração a esta Lei, desde que devidamente comprovada, quando a ocorrência do parágrafo anterior deste artigo decorrer de:

I - força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II - greve promovida pelos bancários.

Art. 2º Para comprovação do tempo de espera, os usuários apresentarão o bilhete da "SENHA" de atendimento, onde constará impresso mecanicamente, o horário de recebimento da "Senha" e o horário do atendimento do cliente.

§ 1º - Os estabelecimentos bancários que ainda não fazem uso deste sistema de atendimento, com senhas, ficarão obrigados a fazê-lo sob pena de incidirem nas penalidades cominadas nos incisos I a III do art. 3º desta Lei.

§ 2º Os estabelecimentos bancários não cobrarão qualquer importância pelo fornecimento obrigatório de senhas de atendimento.

Art. 3º As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:

I - Advertência quando da primeira infração ou abuso;

II - Multa no valor de R\$ 1.000,00 (um mil reais) até a terceira reincidência, majorando-se em 100% (cem por cento) do valor original a cada nova infração;

III - Suspensão do Alvará de Funcionamento após a quarta reincidência. Parágrafo único - O valor da multa de que trata este

<sup>47</sup> MUNICÍPIO DE ARACAJU, ESTADO DE SERGIPE. Câmara Municipal de Aracaju/SE. **Lei 2636, de 24 de setembro de 1998**. Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/1998/263/2636/lei-ordinaria-n-2636-1998-dispoe-sobre-sancoes-administrativas-a-estabelecimento-bancario-infrator-do-direito-do-consumidor-e-da-outras-providencias>. Acesso em: 04 mar. 2017.

artigo será atualizado anualmente, pela variação do Índice de Preços ao Consumidor Amplo - IPC apurado pelo Instituto Brasileiro de Geografia e Estatística - IBGE, acumulada no exercício anterior, sendo que, no caso de extinção desse índice, será adotado outro índice criado por Legislação Federal e que reflita perda do poder aquisitivo da moeda.

Art. 4º Os procedimentos administrativos que trata esta Lei serão aplicados de acordo com as normas vigentes, atendendo-se:

§ 1º - Os procedimentos administrativos que trata o caput deste artigo sei aplicados quando da denúncia à Coordenadoria de Defesa do Consumidor I um munícipe consumidor ou entidade da sociedade civil, legalmente constituída e devidamente acompanhada de provas práticas, r necessitando de testemunhas para comprovação da infração.

§ 2º A Coordenadoria de Defesa do Consumidor determinará as providências devidas com apuração dos fatos, e após encaminhará a Procuradoria Geral do Município para indicação da aplicação imediata das sanções previstas nesta Lei.

Art. 5º Esta Lei entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário.

Mostra-se oportuna a apresentação consolidada da Lei Municipal, pela qual se constata que o art. 1º definiu como abuso ou infração por parte dos bancos ultrapassar o tempo de espera na fila definido na lei.

Em razão da previsão no art. 4º da Lei dos 15 Minutos, foi editado o Decreto Municipal nº 663/2005 que dispõe em seu art. 2º que compete “[...] à Coordenadoria de Defesa do Consumidor, vinculada à Secretaria Municipal de Finanças, zelar pelo cumprimento das disposições contidas neste Decreto e na Lei Municipal nº 2.636, de 24 de setembro de 1998, e aplicar as sanções cabíveis<sup>48</sup>”.

Ainda em 2005 a Caixa Econômica Federal impetrou, na Justiça Federal na Seção Judiciário do estado de Sergipe, o Mandado de Segurança nº 2005.85.00.5161-7 em desfavor do coordenador municipal da Coordenadoria de Defesa do Consumidor do município de Aracaju postulando a suspensão de notificações, autuações e atos de fiscalização contra a impetrante, requerendo, inclusive, a declaração incidental de inconstitucionalidade da Lei Municipal nº 2.636, de 24/09/1998, por violação aos arts. 48, XIII, e 163, V, da Constituição Federal, ao fundamento de ser competência exclusiva da União Federal legislar sobre a matéria.

Nos autos do supracitado Mandado de Segurança, o Excelentíssimo Juiz Federal, Dr. Edmilson da Silva Pimenta, denegou a segurança pleiteada fundamentando que a CF/88, em seu art. 30 define a competência do Município e o

<sup>48</sup>**Decreto nº 663 de 08/08/2005.** Disponível em: <[http://www.bigwine.com.br/norma/decreto-663-2005-aracaju\\_171718.html](http://www.bigwine.com.br/norma/decreto-663-2005-aracaju_171718.html)>. Acesso em: 04 mar. 2017.

STF já definiu que se trata de matéria de interesse local<sup>49</sup>. Com razão, de fato o art. 30, I, da CF assevera que a competência de legislar sobre assuntos de interesse local é dos Municípios.<sup>50</sup> Outrossim, nos autos do RE 432.789<sup>51</sup>, proveniente de Santa Catarina, julgado em 14/06/2005, o STF decidiu que o tempo de espera na fila de instituição bancária é matéria de interesse local sendo, portanto, de competência legislativa do Município.

Entretanto, apesar de não restar mais dúvidas quanto à competência legislativa dos Municípios em relação à matéria, além do fato de alguns Municípios preverem que o descumprimento da lei municipal pode autorizar, inclusive, a cassação do Alvará de Funcionamento (o que não ocorre em Aracaju, já que o art. 5º da Lei 3.441/1998 revogou o inciso IV do art. 3º da Lei nº 2.636/1998), resta evidente que as instituições bancárias, pelo Brasil, não cumprem ou não conseguem cumprir a determinação das legislações municipais que estabelecem tempo máximo de fila.

Esse cenário de desrespeito à lei municipal e, conseqüentemente ao consumidor, é uma constante nas instituições bancárias em Aracaju, quando se sabe o tempo de espera nas filas bancárias ultrapassa, muitas vezes, o tempo estabelecido na Lei, fazendo com que o Ministério Público promova ações civis públicas contra os bancos, como ocorreu contra o Banco do Estado de Sergipe (BANESE) em 2015<sup>52</sup>.

<sup>49</sup> BRASIL. Justiça Federal. Disponível em: [https://www.jfse.jus.br/noticiasbusca/noticias\\_2007/Junho/MS%20-%20Proc%202005%205161-7%20-%20CEF%20x%20MUN%20AJU%20-%20lei%20dos%2015%20min%20-%20denegada.pdf](https://www.jfse.jus.br/noticiasbusca/noticias_2007/Junho/MS%20-%20Proc%202005%205161-7%20-%20CEF%20x%20MUN%20AJU%20-%20lei%20dos%2015%20min%20-%20denegada.pdf). Acesso em: 04 mar. 2017.

<sup>50</sup> BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/Constituicao Compilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/Constituicao%20Compilado.htm)>. Acesso em: 04 mar. 2017.

<sup>51</sup> EMENTA: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido.

(RE 432789, Relator(a): Min. EROS GRAU, Primeira Turma, julgado em 14/06/2005, DJ 07-10-2005 PP-00027 EMENT VOL-02208-04 PP-00852 RTJ VOL-00196-01 PP-00345 LEXSTF v. 27, n. 323, 2005, p. 288-293 RB v. 18, n. 509, 2006, p. 35-36 JC v. 31, n. 107, 2005, p. 254-257)

<sup>52</sup> PROCON MUNICIPAL ARACAJU. **MPE move ação contra o Banese por não cumprir Lei dos 15 Minutos**. Disponível em <http://procon.aracaju.se.gov.br/noticias/mpe-move-acao-contra-o-banese-por-nao-cumprir-lei-dos-15-minutos>. Acesso em: 10 mar. 2017.

Tal fato é discutido em diversos processos no Judiciário sergipano, principalmente no que concerne à responsabilidade civil dos bancos, conforme será demonstrado no tópico seguinte.

#### **4 PRECEDENTES DOS TRIBUNAIS QUANTO À (IN)EXISTÊNCIA DE RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS NO CASO DE DESCUMPRIMENTO DA LEI DOS QUINZE MINUTOS**

Como já abordado nos capítulos anteriores, segundo o CDC e a doutrina, as instituições bancárias respondem independentemente de culpa ou dolo pela falha na prestação de serviços.

Entretanto, resta fazer uma análise sobre as decisões dos Tribunais quanto à existência ou não de responsabilidade civil dos bancos no caso de descumprimento da lei dos quinze minutos, uma vez que a demora excessiva nas filas é considerada uma falha na prestação do serviço.

Será que os Tribunais têm decidido em consonância com a legislação consumerista e com a doutrina? Isso é o que se verá neste capítulo.

##### **4.1 Algumas Decisões dos Tribunais Pátrios**

Em sede de embargos infringentes (EI: 1382992201/PR<sup>53</sup>), os magistrados integrantes da nona Câmara Cível, em composição integral do Egrégio Tribunal de Justiça do estado do Paraná, por unanimidade de votos, decidiram pela existência

---

<sup>53</sup> DECISÃO: ACORDAM OS MAGISTRADOS INTEGRANTES DA NONA CÂMARA CÍVEL EM COMPOSIÇÃO INTEGRAL DO EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ, POR UNANIMIDADE DE VOTOS, EM CONHECER DOS EMBARGOS INFRINGENTES E DAR-LHES PROVIMENTO, NOS TERMOS DO VOTO DO RELATOR. EMENTA: EMBARGOS INFRINGENTES. AÇÃO INDENIZATÓRIA. DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. TEMPO PROLONGADO. DESCUMPRIMENTO DE LEI ESTADUAL E MUNICIPAL QUE LIMITAM O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CARACTERIZADA. ABUSIVIDADE. DANO MORAL PRESUMIDO. INDENIZAÇÃO. MANUTENÇÃO. JUROS MORATÓRIOS. TERMO INICIAL. DATA DO EVENTO DANOSO. SÚMULA Nº 54 DO STJ. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO.

1. A espera em fila para atendimento bancário por prolongado tempo, por período que supera o limite da razoabilidade, configura falha na prestação de serviço bancário, que gera dano moral indenizável.

2. O valor da compensação pelo dano Embargos Infringentes Cível nº 1.382.992-2/01 fls. 2 ESTADO DO PARANÁ PODER JUDICIÁRIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA moral deve ser proporcional ao gravame e não pode ser tão elevado de modo a causar o enriquecimento indevido de quem recebe, mas também não pode ser tão ínfimo a ponto de não cumprir com a finalidade de inibir a reiteração da conduta ilícita, elementos estes que, no caso concreto.

3. Nas indenizações decorrentes de ato ilícito extracontratual o termo inicial da indenização por danos morais é a data do evento danoso.

4. Conforme previsão do art. 20, § 4º, do Código de Processo Civil de 1973, impõe-se a fixação dos honorários advocatícios consoante apreciação equitativa do juiz, atendidos os parâmetros estabelecidos nas alíneas a, b e c do parágrafo anterior. EMBARGOS INFRINGENTES PROVIDOS. (TJPR - 9ª C. Cível em Composição Integral - EIC - 1382992-2/01 - Região Metropolitana de Londrina - Foro Central de Londrina - Rel.: Coimbra de Moura - Unânime - - J. 21.07.2016)

do dano moral presumido no caso de espera em fila de banco por tempo prolongado.

Nos autos do referido processo, a parte autora sustentou que permaneceu uma hora e cinquenta minutos em uma fila de espera para atendimento no banco réu. Na sentença o banco fora condenado a indenizar a autora, entretanto, na apelação cível interposta pelo réu, por maioria de votos, foi afastada a condenação por danos morais.

Nos embargos infringentes a autora pretendia que prevalecesse o voto divergente que mantinha procedência do pedido inicial de indenização por danos morais, tal como decidido na sentença, sagrando-se vitoriosa.

A mudança no julgado foi possível porque o entendimento adotado por aquela Câmara em casos semelhantes é que o dano moral é presumido (*in re ipsa*), ou seja, o próprio fato já configura o dano, sendo dispensada a prova do constrangimento suportado pela parte autora, além disso, há o Enunciado nº 27 da Turma Recursal daquele Tribunal, o qual assegura que a “[...] espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais”.

No mesmo sentido, a segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Bahia, ao julgar a apelação cível nº 00004108920148050216<sup>54</sup> interposta pela autora que teve julgado improcedente o pedido de indenização por danos morais contra uma instituição bancária sustentando ter sofrido abalos emocionais pela demora excessiva no atendimento, por unanimidade, deu provimento ao recurso.

A Desembargadora Relatora, em seu voto, assentou que:

[...] Restaram, portanto, provados os elementos que justificam a responsabilização da empresa apelada. O primeiro, consistente na existência de norma que limita a espera pelo atendimento em agências bancárias e, o segundo, na extrapolação abusiva desse prazo. Ao negligenciar a qualidade na prestação de seus serviços, impondo, aos consumidores, desgastante demora na realização de

---

<sup>54</sup> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS. DEMORA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO. EXISTÊNCIA DE LEI MUNICIPAL PREVENDO O PRAZO MÁXIMO DE 15 (QUINZE) MINUTOS PARA O ATENDIMENTO DOS CONSUMIDORES. ILEGALIDADE CONFIGURADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE INDENIZAR. SENTENÇA REFORMADA. QUANTUM INDENIZATÓRIO. OBSERVÂNCIA DOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E DA RAZOABILIDADE. VALOR FIXADO EM R\$ 5.000,00 (CINCO MIL REAIS). APELAÇÃO PROVIDA. (Classe: Apelação, Número do Processo: 0000410-89.2014.8.05.0216, Relator (a): Dinalva Gomes Laranjeira Pimentel, Segunda Câmara Cível, Publicado em: 01/02/2017 ) (TJ-BA - APL: 00004108920148050216, Relator: Dinalva Gomes Laranjeira Pimentel, Segunda Câmara Cível, Data de Publicação: 01/02/2017)

operações financeiros [sic], a parte recorrida assumiu os riscos inerentes às suas condutas, impondo-se a respectiva reparação.

Este Tribunal de Justiça, analisando processos que envolvem situação análoga à presente, tem decidido que a demora excessiva no atendimento bancário constitui fato apto a causar danos à honra subjetiva do indivíduo [...]

Registre-se que o ato ilícito em que incidiu a apelada prescinde da comprovação de conduta culposa, pois se trata, na hipótese, da responsabilidade civil objetiva prevista no art. 14, do CDC, configurando-se, tão somente, pelo desrespeito ao prazo máximo de espera em filas de banco, previsto em legislação municipal.

Também não se exige a prova específica do prejuízo emocional ocasionado, porquanto, consoante o entendimento desta Corte de Justiça, cuida-se da figura do dano moral in re ipsa, isto é, deriva do próprio fato ofensivo, de tal sorte que, provada a ocorrência do fato lesivo, a sequela moral aflora como presunção hominis (ou facti) que decorre das regras da experiência comum, daquilo que ordinariamente acontece. [...]

Desse modo, verifica-se que o entendimento adotado pelo TJ/BA foi o mesmo do TJ/PR, isto é, a configuração do ato ilícito pela extrapolação do tempo de espera previsto em leis locais sem que os autores tivessem que provar o dano e a culpa/dolo do réu, ou seja, os bancos réus foram condenados a indenizar de forma objetiva.

Todavia, embora a segunda Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Rondônia no julgamento da apelação cível nº 00024361820158220001<sup>55</sup> interposta pelo banco réu tenha reconhecido os danos morais suportados pela parte autora, registrou o posicionamento daquele Tribunal que a espera em fila de banco por período superior ao previsto na Lei Municipal, por si só, não acarreta dano moral, fato que caracteriza apenas mero aborrecimento.

Destarte, para o supracitado Órgão julgador o dano moral na hipótese da espera excessiva na fila de espera dos bancos não é presumido e deve-se levar em consideração as circunstâncias do caso concreto.

---

<sup>55</sup> Apelação cível. Consumidor. Espera em fila de banco. Dano moral devido. Circunstância do caso concreto. Quantum indenizatório. Sentença reformada. Conforme precedente do STJ, a espera em fila de instituição bancária em prazo superior ao estabelecido na legislação municipal, por si só, não é capaz de provocar e impingir dor moral ao consumidor, passível de reparação, tratando-se de mero dissabor. No tocante ao quantum indenizatório, é sabido que na quantificação da indenização por dano moral deve o julgador, valendo-se de seu bom senso prático e adstrito ao caso concreto, arbitrar um valor justo, pautado nos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. (Apelação, Processo nº 0002436-18.2015.822.0001, Tribunal de Justiça do Estado de Rondônia, 2ª Câmara Cível, Relator (a) do Acórdão: Des. Isaias Fonseca Moraes, Data de julgamento: 01/12/2016) (TJ-RO - APL: 00024361820158220001 RO 0002436-18.2015.822.0001, Relator: Desembargador Isaias Fonseca Moraes, Data de Publicação: Processo publicado no Diário Oficial em 14/12/2016.)



Tal entendimento não é isolado na jurisprudência pátria. A terceira turma do STJ, no julgamento do REsp 1.218.497-MT firmou entendimento no sentido de que 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.<sup>56</sup>. [...]

Em harmonia com o STJ, a 14ª Câmara de Direito Privado do Tribunal de Justiça de São Paulo negou provimento à apelação cível nº 4005739-08.2013.8.26.0590<sup>57</sup> interposta pela parte autoral sob o fundamento de que o tempo de espera em fila de banco não evidencia a ocorrência de dano moral, não passando de mero aborrecimento, o que caracteriza apenas irregularidade administrativa.

Infere-se, portanto, que os julgados de diversos Tribunais, como do TJ/RO e do TJ/SP, seguem a orientação do Tribunal da Cidadania, embora o acórdão daquela Corte não tenha efeito vinculante.

---

<sup>56</sup> AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ).

1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral.

2.- 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.

3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).

4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas.

5.- Recurso Especial improvido.

(REsp 1218497/MT, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2012, DJe 17/09/2012)

<sup>57</sup> Indenização por danos morais Procedência parcial Insurgência do réu contra a fixação de quantum indenizatório Prestação de serviços Tempo de espera em fila de banco Mero aborrecimento Ocorrência de dano não evidenciada - Irregularidade administrativa que é insuficiente para ensejar indenização - Danos não caracterizados - Improcedência da ação Recurso da autora improvido e provido o do réu. (TJ-SP – APL: 40057390820138260590 SP 4005739-08.2013.8.26.0590, Relator: Thiago de Siqueira, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Julgamento: 21/01/2015, Data de Publicação: 21/01/2015)

## 4.2 Algumas Decisões dos Tribunais no Estado de Sergipe

No que tange ao tema em apreço, o Tribunal Pleno, na 39ª sessão ordinária, realizada no dia 26 de outubro de 2011, aprovou o enunciado da Súmula nº 04, a qual afirma que a “[...] espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e poderá ensejar reparação por danos morais<sup>58</sup>”.

Sobre o tema, os membros integrantes da Turma Recursal do Estado de Sergipe, na sessão ordinária do dia 28 de fevereiro de 2012, aprovaram o Enunciado nº 03 que assevera:

Enunciado nº 03. A espera durante fila de atendimento em agência bancária, mesmo quando ultrapassado tempo razoável, pode configurar falha na prestação do serviço e, por conseguinte, ensejar reparação por danos morais, salvo quando a natureza do serviço ou procedimento não se apresente como impositivo<sup>59</sup>.

Assim, verifica-se que no âmbito da Justiça Estadual o dano moral não decorre puro e simplesmente da espera na fila de banco em tempo excessivo, uma vez que tanto a redação da Súmula como a do Enunciado supracitado não deixam dúvidas de que pode configurar o dano moral, ou seja, não é uma consequência direta, pois se assim fosse, ao invés de “pode” estaria escrito “deve”.

Em consulta ao site do Egrégio Tribunal de Justiça de Sergipe, foram localizadas decisões díspares, embora a matéria discutida seja a mesma, qual seja, a espera em fila de banco por tempo superior ao previsto na Lei Municipal nº 2.636/98. Veja-se dois julgados nesse sentido:

a) nos autos do processo nº 201500828010, cuja apelação cível fora julgada em 11/02/2016, a Excelentíssima Dra. Áurea Corumba de Santana, juíza convocada, consignou que:

[...] Por seu turno, o fato de esperar em fila para um atendimento bancário além do limite imposto por lei impõe cansaço físico e emocional à pessoa, não caracterizando, assim, um mero transtorno

<sup>58</sup> SERGIPE. **Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2011.** Disponível em: <http://www.tjse.jus.br/portal/arquivos/documentos/publicacoes/sumulas/sumula-004-IUJ-002-2011.pdf>. Acesso em: 15 nov. 2015.

<sup>59</sup> SERGIPE. **Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2012.** Disponível em: <http://www.tjse.jus.br/agencia/noticias/item/5935-turma-recursal-novos-enunciados>. Acesso em: 15 nov. 2015.

ou dissabor, pois é fato aviltante e afrontoso à dignidade, configurador, portanto, de dano moral.<sup>60</sup> [...]

b) já nos autos do processo nº 201600717424, que teve julgada a apelação cível em 06/09/2016, o Excelentíssimo Desembargador Relator Dr. Roberto Eugênio da Fonseca Porto, assim decidiu:

[...] Assim, não merece prosperar a alegação do apelante de ter sofrido danos morais, pois o fato do mesmo ter esperado por mais de uma hora para ser atendido pela instituição financeira, ainda que seja motivo de aborrecimento, não justifica nenhuma condenação indenizatória.

Sabe-se que para que seja configurado dano moral, faz-se necessário que haja efetiva lesão à honra ou a personalidade da parte autora, inexistindo tal situação no caso concreto, não podendo, portanto, ensejar reparação indenizável<sup>61</sup>. [...]

Desse modo, verifica-se que os precedentes da Justiça Estadual também não são uníssomos quanto à caracterização do dano moral no caso de desrespeito à Lei dos Quinze Minutos, haja vista serem prolatadas decisões divergentes no âmbito do próprio Tribunal, o que, diante da imprevisibilidade das decisões judiciais, causa certa insegurança jurídica.

No âmbito da Justiça Federal no estado de Sergipe, em diversos processos, a espera em fila de banco por período superior a quinze minutos é classificada como mero dissabor, exigindo-se para a configuração do dano moral a demonstração de que o tempo gasto na fila do banco foi capaz de causar ao consumidor sofrimento ou

<sup>60</sup> Ementa: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS DECORRENTE DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM FILA DE BANCO. ART. 1º, PARÁGRAFO ÚNICO, DA LEI MUNICIPAL Nº 2.636/1998. DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. DESÍDIA QUE AFRONTA A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. DANO MORAL PASSÍVEL DE REPARAÇÃO PECUNIÁRIA. SÚMULA Nº 04, DO TJSE. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. UNÂNIME. - A espera por longo período em fila de agência bancária, além do limite temporal imposto por lei municipal, é fato capaz de gerar profundo desgaste físico, emocional, aborrecimentos e incertezas, capaz de afetar a honra subjetiva da pessoa e atingir direito imaterial seu, ensejador, portanto, de dano moral passível de reparação pecuniária. [...] (Apelação Cível nº 201500828010 nº único0011354-27.2015.8.25.0001 - 2ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Cezário Siqueira Neto - Julgado em 01/02/2016)

<sup>61</sup> APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS - RESPONSABILIDADE CIVIL –INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO PREVISTO NA LEI MUNICIPAL Nº 2.636/98 – DANO MORAL NÃO CONFIGURADO – ANÁLISE DA SÚMULA N. 4 DESTE TRIBUNAL - TEMPO DE ESPERA QUE REPRESENTA MERO ABORRECIMENTO - MANUTENÇÃO DA SENTENÇA – RECURSO CONHECIDO E IMPROVIDO - DECISÃO UNÂNIME (Apelação Cível nº 201600717424 nº único0021227-51.2015.8.25.0001 - 1ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Roberto Eugenio da Fonseca Porto - Julgado em 06/09/2016)

lesão psicológica, fundamentação esta adotada no julgamento da apelação cível nº 200985000028698<sup>62</sup>.

No mesmo sentido, nos autos da apelação cível nº 200985000004153<sup>63</sup>, o TRF da 5ª Região reformou a sentença que havia condenado o banco réu a

---

<sup>62</sup> CIVIL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. CAIXA ECONÔMICA FEDERAL. ESPERA CONTINUADA EM FILA DE BANCO. MERO DISSABOR. VIOLAÇÃO DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. INOCORRÊNCIA. 1. Apelação interposta por Manoel José Soares da Silva contra sentença da lavra do MM. Juiz Substituto da 2ª Vara Federal da Seção Judiciária de Sergipe que julgou improcedente pedido formulado na inicial, por entender ausentes os requisitos para caracterização dos danos morais. 2. "Os danos morais se caracterizam pela ofensa aos direitos da personalidade do indivíduo, insuscetíveis de avaliação pecuniária. Apesar de sua subjetividade, não deve ser confundido com um mero aborrecimento, irritação, dissabor ou mágoa, pois só se caracteriza quando a dor, o vexame, o sofrimento ou a humilhação foge da realidade de tal forma que chegue a interferir intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústias e desequilíbrio em seu bem estar. Assim, para o seu reconhecimento, deve o autor da demanda apresentar e comprovar alegações razoáveis de que o ato apontado como lesivo ultrapassou as raias do mero aborrecimento cotidiano, causando-lhe prejuízos à integridade psíquica" (TRF5, Primeira Turma, AC 415686, Relator Desembargador Federal Rogério Fialho, DJ - Data: 16/06/2009). 3. "CIVIL. CEF. ESPERA EM FILA DE BANCO POR PERÍODO SUPERIOR A QUINZE MINUTOS. INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. INOCORRÊNCIA. I. A Constituição Federal em seu art. 5º, V, garante a indenização da lesão moral, independente de estar, ou não, associada a prejuízo patrimonial. II. O dano moral se configura sempre que alguém, injustamente, causa lesão a interesse não patrimonial relevante, o que não ocorreu no presente caso. III. Não demonstrou o autor que o tempo gasto na fila do banco, por período de uma hora e quinze minutos, foi capaz de ensejar qualquer sofrimento ou lesão psicológica. Tal fato, ao contrário, não passou de mero aborrecimento, incapaz de gerar qualquer indenização por danos morais. IV. Apelação improvida (TRF5, Quarta Turma, AC 472710, Relatora Desembargadora Federal Margarida Cantarelli, DJ - Data: 09/07/2009)". 4. Não merece ser sustentada a tese de que a espera continuada na fila de uma instituição bancária importa em afronta ao princípio da dignidade da pessoa humana. Afinal, este princípio não pode ter sua aplicação vinculada a fatos que, comprovadamente importam em mero dissabor para os particulares, sob pena de esvaziamento de grande parte de seu conteúdo axiológico. Apelação improvida.

(TRF-5 - AC: 200985000028698, Relator: Desembargador Federal Maximiliano Cavalcanti, Data de Julgamento: 01/10/2009, Primeira Turma, Data de Publicação: 17/12/2009)

<sup>63</sup> PROCESSUAL CIVIL E CIVIL. ESPERA EM FILA DE BANCO POR PERÍODO SUPERIOR A 1 (UMA) HORA. DANO MORAL NÃO CONFIGURADO. AFASTAMENTO DE INDENIZAÇÃO. INVERSÃO DO ÔNUS DA SUCUMBÊNCIA. HONORÁRIOS DEVIDOS PELA PARTE AUTORA. APELO PROVIDO. 1. Apelação Cível em Ação Ordinária, interposta contra sentença que julgou procedente o pedido formulado pela parte autora, no sentido de obter indenização decorrente de demora no atendimento bancário, fixada esta em R\$3.000,00 (três mil reais), corrigida monetariamente a partir da data da prolação da sentença. A magistrada de primeiro grau deixou assentado que a indenização, nessa hipótese, tem como fundamento o fato de o cidadão não poder ser compelido a suportar as conseqüências da má organização, abuso e falta de eficiência, decorrente do mau atendimento da CEF. Deve ser frisado que o tempo de espera do Apelado resultou em 1 (uma) hora e 25 (vinte e cinco) minutos, fato não contestado pela ora Recorrente. 2. Para a caracterização do dano moral, cabe averiguar a ocorrência de perturbação nas relações psíquicas, nos sentimentos, nos afetos e na tranqüilidade de uma pessoa, em decorrência do ato cometido por terceiro, resultando em afronta ao direito do bem estar emocional, afetivo e psicológico, que importa em diminuição do gozo destes bens, o que leva ao dever de indenizar. 3. Não restou comprovado nos autos dano moral passível de indenização, não bastando a simples alegação, de forma genérica, de demora superior a 1 (uma) hora de atendimento bancário para fazer incidir a reparação por danos morais, merecendo a comprovação do constrangimento, o qual não pode ser confundido com mero dissabor ou aborrecimento. 4. O fato não foi capaz de ensejar qualquer sofrimento ou lesão psicológica ao autor, de forma que descabe indenização por dano moral, não havendo violação ao princípio da dignidade da pessoal humana, por se tratar de mero dissabor para o

indenizar o cliente no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais) pelo tempo de espera na fila de uma hora e vinte e cinco minutos, sob o argumento de que se deve apurar a existência de perturbação nas relações psíquicas, nos sentimentos, nos afetos e na tranquilidade de uma pessoa para ser caracterizado o dano moral.

Destarte, infere-se que a realidade do Judiciário do estado de Sergipe não é diferente da dos demais Tribunais no País, uma vez que não é adotada a responsabilidade objetiva, prevista no art. 14 do CDC, das instituições bancárias na hipótese de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos, apesar de, como já abordado anteriormente, os bancos se submeterem às regras da legislação consumerista.

## 5 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O objetivo deste estudo foi analisar; através da doutrina, da lei e dos precedentes dos Tribunais; a existência ou não de responsabilidade civil das instituições bancárias no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos.

Portanto, o tema foi dividido em três capítulos. No primeiro foi conceituada a responsabilidade e abordados os tipos de responsabilidade civil adotados no ordenamento jurídico pátrio, que são subjetiva e objetiva, além de abordar o tipo de responsabilidade civil dos bancos, a controvérsia existente antes da ADI nº 2591 sobre a submissão dos bancos ao CDC e os conceitos de nexo de causalidade e de dano moral.

Foi visto que, por serem submetidas às regras do Código de Defesa do Consumidor, as instituições bancárias devem responder independente da comprovação de dolo ou culpa, bastando apenas a existência do dano e o nexo de causalidade.

No segundo capítulo fora abordado o princípio da Dignidade da Pessoa Humana, princípio fundante do Estado Democrático de Direito, e o brevíário teórico da Lei dos Quinze Minutos, tópico em que foi demonstrado que não há uma lei, a nível nacional, que regulamenta o tempo máximo de atendimento pelas instituições bancárias e demais órgãos, sendo tal tema, atualmente, legislado no âmbito dos Municípios.

Ainda no segundo capítulo foi discutida a Lei dos Quinze Minutos de Aracaju (Lei Municipal 3.441, de 18 de janeiro de 2007), a qual alterou a Lei 2.636/1998, dispondo sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do direito do consumidor, dentre outras providências.

No terceiro capítulo foram demonstradas e discutidas algumas decisões dos Tribunais Pátrios e dos Tribunais do estado de Sergipe sobre o tema proposto, qual seja, a existência ou não de responsabilidade civil dos bancos no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos.

Foi observado que embora alguns Tribunais considerem a espera do consumidor em filas por tempo excessivo violação ao princípio da Dignidade da Pessoa Humana, a maioria, inclusive o Superior Tribunal de Justiça, já firmou entendimento no sentido de que o fato de o cliente ficar esperando o atendimento além do tempo previsto em lei local, por si só, não caracteriza o dano moral, sendo

considerado em muitas decisões como mero dissabor, ou seja, é um fato do cotidiano sem qualquer reflexo de ordem psíquica que possa abalar emocionalmente o legislado.

Em suma, nota-se pelas decisões abordadas que as decisões que sustentam a existência do dano moral são fundamentadas no fato de que ultrapassar o tempo regulamentado em lei gera o dano moral presumido, também conhecido como dano moral *in re ipsa*. Já as decisões que defendem a inexistência do dano moral fundamentam que tal fato não passa de um mero dissabor, defendendo que o autor deve provar o dano moral causado pela demora no atendimento.

Assim, verifica-se, portanto, que as decisões não são uníssonas, o que causa insegurança jurídica por parte dos jurisdicionados, os quais ao buscarem o Judiciário se deparam com decisões díspares, inclusive, dentro do mesmo Tribunal, como foi visto no tópico 4.2.

Por todo o exposto, pode-se afirmar que os julgados analisados, tanto dos diversos estados como do estado de Sergipe, não são capazes de concluir sobre a existência ou não de responsabilidade civil dos bancos no caso de descumprimento da Lei dos Quinze Minutos, o que poderia ser resolvido com o julgamento pelo STJ de recurso especial repetitivo, cuja decisão vincularia todos os Tribunais.

## REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Renato Franco de. Constitucionalidade de lei municipal que regula tempo de atendimento ao público em agências bancárias: Lei dos quinze minutos. **De Jure: revista jurídica do Ministério Público do Estado de Minas Gerais**, Belo Horizonte, n. 6, p. 505-509, jan./jun. 2006. Disponível em: <<http://bdjur.stj.jus.br/dspace/handle/2011/26822>>. Acesso em: 04 mar. 2017

ALVARENGA, Fabiana Cristina da Silveira; CARVALHO, Marco Cesar de. **Da espera excessiva em fila de banco: da afronta ao princípio constitucional da dignidade da pessoa humana**. Disponível em: <<http://seer.ufrgs.br/index.php/ppgdir/article/view/45643/32800>>. Acesso em: 05 mar. 2017.

ARACAJU. **Decreto nº 663 de 08/08/2005**. Disponível em: <[http://www.bigwine.com.br/norma/decreto-663-2005-aracaju\\_171718.html](http://www.bigwine.com.br/norma/decreto-663-2005-aracaju_171718.html)>. Acesso em: 04 mar. 2017.

ARACAJU. **LEI Nº 2636, DE 24 DE SETEMBRO DE 1998**. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/1998/263/2636lei-ordinaria-n-2636-1998-dispoe-sobre-sancoes-administrativas-a-estabelecimento-bancario-infrator-do-direito-do-consumidor-e-da-outras-providencias>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

ARACAJU. Lei 3.441, de 18 de janeiro de 2007. **Altera os artigos da lei nº 2636 de 24 de setembro de 1998 e dá providências correlatas**. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/se/a/aracaju/lei-ordinaria/2007/344/3441/lei-ordinaria-n-3441-2007-altera-os-artigos-da-lei-n-2636-de-24-de-setembro-de-1998-e-da-providencias-correlatas>>. Acesso em: 22 nov. 2015.

ARACAJU. **PL 1075/2007**. Disponível em: <http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/fichadetramitacao?idProposicao=351586>. Acesso em: 04 mar. 2017.

ARAUJO, Fernanda. **MPE move ação contra o Banese por não cumprir Lei dos 15 Minutos**. Disponível em: <<http://www.f5news.com.br/noticia/21397/mpe-move-acao-contra-o-banese-por-nao-cumprir-lei-dos-15-minutos.html>>. Acesso em: 04 mar. 2017

BARROSO, Luís Roberto. **A dignidade da pessoa humana no direito constitucional contemporâneo: a construção de um conceito jurídico à luz da jurisprudência mundial**. 2. reimp. Belo Horizonte: Fórum, 2013.

BESSA, Leonardo Roscoe; MOURA, Walter José Faiad de. **Manual de direito do consumidor**. 4. ed. Brasília : Escola Nacional de Defesa do Consumidor, 2014.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor**. 1990. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/Leis/L8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/Leis/L8078.htm)>. Acesso em: 22 nov. 2015.

BRASIL. **Constituição da República Federativa do Brasil, de 5 de outubro de 1988**. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/constituicao/ConstituicaoCompilado.htm)>. Acesso em: 04 mar. 2017.



\_\_\_\_\_. Lei 10.048, de 8 de novembro de 2000. **Dá prioridade de atendimento às pessoas que especifica, e dá outras providências.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/LEIS/L10048.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/LEIS/L10048.htm)>. Acesso em: 22 nov. 2015.

\_\_\_\_\_. Lei 10.406, de 10 de janeiro de 2002. **Código Civil.** Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/2002/L10406.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/2002/L10406.htm)>. Acesso em: 25 mar. 2017.

\_\_\_\_\_. Superior Tribunal de Justiça. **Súmulas.** Disponível em: <[http://www.stj.jus.br/docs\\_internet/SumulasSTJ.pdf](http://www.stj.jus.br/docs_internet/SumulasSTJ.pdf)>. Acesso em: 26 mar. 2017.

BRASÍLIA. Câmara dos Deputados. **PL 3487/2000.** Disponível em: [http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000). Acesso em: 04 mar. 2017.

BRASÍLIA. Câmara dos Deputados. **PL 3487/2000.** Disponível em: [http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop\\_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000](http://www.camara.gov.br/proposicoesWeb/prop_mostrarintegra?codteor=522908&filename=SBT+2+CFT+%3D%3E+PL+3487/2000). Acesso em: 04 mar. 2017.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de responsabilidade civil.** 11. ed. São Paulo: Atlas, 2014.

**Comissão de Defesa do Consumidor da Câmara aprova limite para espera em fila de bancos.** Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI46099,11049-Comissao+de+Defesa+do+Consumidor+da+Camara+aprova+limite+para+espera>>. Acesso em: 04 mar. 2017.

DELFINO, Lúcio. **Responsabilidade civil e tabagismo no Código de Defesa do Consumidor.** Belo Horizonte: Del Rey, 2002.

DINIZ, Maria Helena. **Curso de Direito Civil brasileiro**, vol. 7, 28. ed. São Paulo: Saraiva, 2014.

FARIAS, Cristiano Chaves de; ROSENVALD, Nelson; NETTO, Felipe Peixoto Braga. **Curso de direito civil: responsabilidade civil.** Vol. 3. 2. ed. rev. atual. atual. São Paulo: Atlas, 2015.

FEBRABAN. 2010. **Sistema De Autorregulação Bancária.** Disponível em <http://www.autorregulacaobancaria.com.br/pdf/Texto%20aprovado%20Revis%C3%A3o%20do%20Normativo%20SARB%20004%20%20Ag%C3%Aancias.pdf>. Acesso em: 20 nov. 2015.

FEBRABAN. 2011. **Tempo de espera para atendimento em guichês de caixa.** Disponível em: <<http://www.febraban.org.br>>. Acesso em: 20 nov. 2015.  
FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de direito do consumidor.** 8. ed. São Paulo: Atlas, 2005.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Novo curso de direito civil responsabilidade civil**, vol. 3, 10. ed. rev., ampl. e atual. São Paulo: Saraiva, 2012.

GONCALVES, Carlos Roberto. **Direito Civil Esquematizado**, v. 3. São Paulo: Saraiva, 2014.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade civil**. 7. ed. São Paulo: Saraiva, 2002.

JUSBRASIL. **Jurisprudência**. Disponível em: < <https://www.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/?ref=navbar>>. Acesso em: 23 abr. 2017

MARQUES, Claudia Lima. **Contratos no Código de Defesa do Consumidor: o novo regime das relações contratuais**. 6. ed. rev., atual., ampl. São Paulo: Revista dos Tribunais, 2011.

**MS - Proc 2005 5161-7 - CEF x MUN AJU - lei dos 15 min – denegada**. Disponível em: <[https://www.jfse.jus.br/noticiasbusca/noticias\\_2007/Junho/MS%20-%20Proc%202005%205161-7%20-%20CEF%20x%20MUN%20AJU%20-%20lei%20dos%2015%20min%20-%20denegada.pdf](https://www.jfse.jus.br/noticiasbusca/noticias_2007/Junho/MS%20-%20Proc%202005%205161-7%20-%20CEF%20x%20MUN%20AJU%20-%20lei%20dos%2015%20min%20-%20denegada.pdf)>. Acesso em: 04 mar. 2017.

QUINTANA, Mário. **Quintanares**. Disponível em: <<http://www.jornalolince.com.br/2008/mar/drops/drops.php>>. Acesso em: 12 fev. 2017

PAULA, Luiz Fernando Rodrigues de. **Riscos na atividade bancária em contexto de estabilidade de preços e de alta inflação**. Disponível em: <[http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/riscos\\_na\\_atividade\\_bancaria.pdf](http://www.ie.ufrj.br/moeda/pdfs/riscos_na_atividade_bancaria.pdf)>. Acesso em: 12 fev. 2017.

SANTOS, Claudio Márcio Cruz. **Dano moral nas relações bancárias**. 50 f. Monografia - Bacharel em Direito) - Faculdade de Negócios de Sergipe – FANESE, Aracaju, 2013.

SARLET, Ingo Wolfgang et al. **Comentários à Constituição do Brasil**. Saraiva, 2014. p.124.

SERGIPE. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2011. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/portal/arquivos/documentos/publicacoes/sumulas/sumula-004-IUJ-002-2011.pdf>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

SERGIPE. Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe. 2012. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/agencia/noticias/item/5935-turma-recursal-novos-enunciados>>. Acesso em: 15 nov. 2015.

SERGIPE. Tribunal de Justiça do Estado. **Recurso Inominado nº 201401008175. Juíza Soraia Gonçalves de Melo, SE, 08 de setembro de 2015**. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/pgrau/consultas/recursal/implIntegra.wsp?numProcesso=201401008175&codMovimento=371&dtMovimento=2015-09-08&seqMovimento=1>> Acesso em: 22 nov. 2015.

SOUZA, Carlos Affonso Pereira de; VIOLA, Rafael. **Responsabilidade civil e direito do consumidor**. 1. ed. Rio de Janeiro: FGV, 2008.

TARTUCE, Flávio. **Direito civil 2**: direito das obrigações e responsabilidade civil. 9. ed. rev., atual., ampl. São Paulo: Método, 2014.

THEODORO JÚNIOR, Humberto. **Direitos do consumidor**: a busca de um ponto de equilíbrio entre as garantias do CDC e os princípios gerais do Direito Civil e do Direito Processual Civil. 8. ed. rev., atual., ampl. Rio de Janeiro: Forense, 2013.

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito civil**: responsabilidade civil. 12. ed. São Paulo: Atlas, 2012.