

**FACULDADE DE ADMINISTRAÇÃO E NEGÓCIOS DE SERGIPE**

**ELTON LUIZ CARVALHO DE ALMEIDA**

**A POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DO DANO MORAL DECORRENTE  
DO DESCUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL Nº 3441/07**

**ARACAJU  
2018**

**ELTON LUIZ CARVALHO DE ALMEIDA**

**A POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DO DANO MORAL DECORRENTE  
DO DESCUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL Nº 3441/07**

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. Esp. Carlos Augusto Lima Neto

**ARACAJU  
2018**

A447p ALMEIDA, Elton Luiz Carvalho de.

A Possibilidade De Aplicação Do Dano Moral Decorrente Do Descumprimento Da Lei Municipal Nº 3441/07 / Elton Luiz Carvalho de Almeida. Aracaju, 2018. 54 f.

Monografia (Graduação) – Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe. Coordenação de Direito.

Orientador: Prof. Esp. Carlos Augusto Lima Neto

1. Lei da Fila 2. Estabelecimentos Bancários 3. Dano Moral I. TÍTULO.

CDU 346.548(813.7)

Elaborada pela Bibliotecária Lícia de Oliveira CRB-5/1255

ELTON LUIZ CARVALHO DE ALMEIDA

**A POSSIBILIDADE DE APLICAÇÃO DO DANO MORAL DECORRENTE  
DO DESCUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL Nº 3441/07**

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

Aprovada em 16 de junho de 2018.

BANCA EXAMINADORA



---

Prof. Esp. Carlos Augusto Lima Neto  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



---

Prof. Me. Marcelo de Macedo Schimmelpfeng  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe



---

Profa. Ma. Patrícia Andréa Cáceres da Silva  
Faculdade de Administração e Negócios de Sergipe

Dedico esta conquista a meus pais, Tânia Cristina e Edvaldo Luiz, e a minha irmã Tatiane, pelo amparo, incentivo e paciência nas horas difíceis. Enfim, a todos que me ajudaram.

## **AGRADECIMENTOS**

Agradeço:

A Deus, por estar sempre ao meu lado, iluminando meus caminhos, me guiando, me dando força, coragem e saúde para lutar.

Aos meus pais, pelo estímulo, apoio e dedicação; por todo o sacrifício que fizeram por mim, por serem um exemplo de vida, por terem me ensinado a viver com dignidade e por todos os momentos em que seguraram a minha mão e me ajudaram a seguir em frente. Obrigado por seu imenso amor.

A minha irmã pelo carinho, incentivo e companheirismo que sempre tivemos.

A minha sobrinha Letícia que eu tanto amo, fazendo-me sorrir nos momentos difíceis.

Aos meus avós paternos, José e Maria (em memória), por todo o apoio nos meus anos escolares, que foram à base para minha ótima formação e por todo o amor e carinho que sempre me deram.

A minha avó materna, Rosa, por ser um exemplo de vida, por todo o amor, carinho, dedicação e compreensão.

A meu orientador, pela confiança e paciência ao longo deste trabalho.

A todos os amigos, os quais me encorajaram para continuar nessa caminhada e que sempre poderei contar para tudo.

Enfim, a todos aqueles que, direta ou indiretamente, colaboraram para base da minha formação, meu desenvolvimento acadêmico e, especialmente, para a construção deste trabalho, os meus agradecimentos.

“A vida é uma peça de teatro que não permite ensaios. Por isso, cante, chore, dance, ria e viva intensamente, antes que a cortina se feche e a peça termine sem aplausos”. (Charlie Chaplin).

## RESUMO

A maioria das pessoas que buscam atendimento em estabelecimentos bancários, sofre com o tempo excessivo de permanência em fila. Embora haja diversas leis municipais que regulamentam o tempo máximo de espera, essas não são cumpridas pelos bancos. Quando o tempo de espera ultrapassa o limite permitido, previsto em lei, de forma frequente e desrespeitosa, discute-se a possibilidade de aplicação do dano moral, como reparação civil. O método utilizado na pesquisa foi o dedutivo, enriquecido com a pesquisa bibliográfica, com respaldo na legislação, jurisprudência, doutrina e artigos científicos. O presente trabalho visa demonstrar o desrespeito à execução da lei aracajuana 3441/2007, mais conhecida como a “lei da fila”; chamando a atenção dos consumidores. Tendo como objetivo primordial, analisar a aplicabilidade do dano moral decorrente do descumprimento da lei, a fim de coibir tais práticas ilícitas; considerando o dano in re ipsa como meio de se obter a devida reparação do consumidor, haja vista as condutas abusivas dos bancos ofenderem, sem sombra de dúvidas, o Princípio da Dignidade da Pessoa Humana, havendo o Código de Defesa do Consumidor como instrumento imprescindível para o trabalho monográfico.

**Palavras – chave:** Lei da fila. Estabelecimentos bancários. Dano moral. Consumidor.



## ABSTRACT

The most of the people that looking for attendance in banks, they suffer for stay of excessive time in line. However, there are many town laws that regular the wait maximum time, the banking establishment don't carry these laws. How many wait time advance permitted limit, prediction in law, frequently and disrespectful, debate the possibility of damage like civil restitution. The used method in the search was deductible, it was got rich librarian seach, with support in legislation, jurisprudence, doctrine and scientific articles. The present text aims to demonstrate the disrespect to execution the law from Aracaju 3441/2007, known as "law of line", this way it awakes attention of consumer. Aiming firstly, to analyze the application moral damage because was a noncompliance of the law, in order to restringir this illegal practice. Considering In re ipsa the damage as a means to obtain the proper reparation of consumer, there is abusive conduct of the banks ,undoubtedly, offend the Principal of the Dignity of the Human Person, with o Consumer Defense Code as a essencial instrument for the monographic work.

**Keywords:** Law of line. Banking establishment. Moral damage. Consumer.

## SUMÁRIO

1	INTRODUÇÃO .....	10
2	PREVISÃO LEGAL E FINALIDADE DA LEI Nº 3441/2007.....	13
3	LEGITIMIDADE DOS MUNICÍPIOS PARA LEGISLAR SOBRE O TEMPO DE ESPERA NAS FILAS BANCÁRIAS .....	17
4	DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR .....	21
4.1	Conceito .....	21
4.2	Da aplicação do CDC nas relações bancárias .....	23
4.3	Aplicação dos Princípios do CDC nas relações bancárias.....	28
5	O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA.....	32
6	RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES DE CONSUMO.....	36
6.1	Dano Moral .....	39
7	O PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO .....	44
8	CONCLUSÃO.....	50
	REFERÊNCIAS .....	52

## 1 INTRODUÇÃO

O longo tempo de espera no atendimento de instituições bancárias é uma situação corriqueira da nossa realidade, onde vivemos num sistema financeiro capitalista em que os bancos só pensam nos seus lucros em detrimento de uma relação cordial e respeitosa para com os seus clientes. Diante disso, diversos municípios brasileiros criaram leis para regulamentar o tempo máximo de permanência na fila de estabelecimentos bancários.

Em Aracaju a lei municipal nº 3441/2007, conhecida como “lei da fila” regulamenta esta situação, determinando a espera máxima no atendimento de 15 minutos para dias normais e 30 minutos em determinadas situações, não sendo configurada a infração por motivo de força maior ou greve promovida pelos bancários.

As sanções administrativas aplicadas para quem descumprir as regras previstas em lei, tornam-se variáveis, de acordo com a reincidência das infrações, podendo ser aplicadas advertências, multas e até a suspensão do alvará de funcionamento da agência bancária.

É notório o desrespeito pelos bancos, do cumprimento dessa lei, devido à falta de punição aplicada pelos entes públicos, oriunda da inércia do consumidor em procurar os órgãos de fiscalização, bem como de pleitear na justiça os seus direitos. Deste último, analisaremos os diversos julgados do Tribunal de Justiça de Sergipe, a fim de esclarecer as questões supracitadas.

Em sua defesa, os bancos alegam a incompetência dos municípios para legislar sobre a presente matéria, considerando que a competência é exclusiva da União.

Entretanto, tais alegações não possuem respaldo em nosso ordenamento jurídico, visto que o assunto já foi bastante discutido. Tendo, inclusive, a nossa Corte Suprema decidido que os municípios podem legislar sobre a matéria em apreço por se tratar, de norma de interesse local.

É de suma importância, a abordagem desta temática para o devido cumprimento da lei, respeitando os direitos do consumidor, a fim de possuírem uma melhor prestação de serviço e responsabilizando os bancos, em detrimento de tal prática ilegal.

O presente trabalho será desenvolvido através do método dedutivo, enriquecendo com a pesquisa bibliográfica com respaldo na legislação, jurisprudência, doutrina e artigos científicos.

Deste modo, tem por objetivo geral, analisar a condenação em indenização por danos morais, como forma de coibir essa ilegalidade. E, por objetivos específicos, entender a finalidade da lei municipal 3441/2007; investigar a relação de consumo presente no Código de Defesa do Consumidor, na qual, engloba os serviços de natureza bancária; verificar a legitimidade dos municípios para legislar sobre o tema; identificar o princípio da Dignidade da Pessoa Humana na situação apresentada, e realizar uma abordagem acerca da responsabilidade civil das instituições financeiras, com ênfase ao dano moral.

No primeiro capítulo, será apresentada a previsão legal da lei municipal 3441 de 2007, que regula a temática apresentada em Aracaju, onde apresentarei os ditames desta lei, bem como sua finalidade e alcance.

No segundo capítulo, será estudado se os municípios possuem competência para legislar acerca do presente tema, com o objetivo de regulamentar a “lei da fila”, em contraposição aos argumentos dos bancos.

No terceiro capítulo, será dedicado ao estudo do Código de Defesa do Consumidor, no qual será analisado o seu conceito, bem como a sua aplicação na seara bancária, verificando se a prestação de serviço bancário está regida as normas consumeristas e entender se as práticas abusivas dos bancos ferem os princípios constitucionais de proteção ao consumidor.

No quarto capítulo, será analisado o fundamento do princípio da dignidade da pessoa humana, a sua aplicação no ordenamento jurídico pátrio e se o descumprimento a legislação supracitada configura ofensa ao presente princípio constitucional.

No quinto capítulo, será apresentada uma abordagem acerca da responsabilidade civil dos bancos, bem como refletir sobre o caráter pedagógico e punitivo da reparação civil por danos morais.

No sexto capítulo, será abordado o papel do poder judiciário na presente seara, verificando a indenização por danos morais no caso concreto e observando a jurisprudência atual e sua posição frente ao tema exposto.

Por fim, nas considerações finais, será exposto um apanhado de todos os capítulos, onde apresentarei a visão do debate acerca do assunto, a fim de esclarecer a condenação em indenização por danos morais como meio legal e de força punitiva a fim dos bancos cumprirem com o prazo fixado em lei, respeitando o consumidor.

## 2 PREVISÃO LEGAL E FINALIDADE DA LEI Nº 3441/2007

Existem em todo o Brasil diversas leis municipais que regulamentam sobre o prazo máximo de espera em fila no atendimento de instituições financeiras. Em Aracaju, a lei nº 2636 de 24 de setembro de 1988, conhecida como “lei da fila”, regulamentada pelo decreto 663/2005, instituiu o tempo máximo de espera em 15 minutos nas filas bancárias.

A referida lei tem a finalidade de estabelecer sanções administrativas aos estabelecimentos bancários que descumprem tal norma, pois os mesmos têm o dever de disponibilizar aos seus clientes melhores condições de atendimento, conforme o artigo 1º, in verbis:

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 ao tempo de espera para atendimento ao usuário. (ARACAJU, 1988).

A criação desta lei significou sem sobra de dúvidas, um acalento para toda a sociedade aracajuana, pois, até então, não existia legislação específica que protegesse o consumidor perante as longas filas de atendimento nas agências bancárias de nossa capital. Com isso, foram estabelecidos prazos de atendimento com o intuito das instituições oferecerem uma melhor prestação de serviço para os seus usuários.

O Poder Executivo Municipal de Aracaju ficou responsável pela fiscalização e punição dos estabelecimentos que descumprissem a lei; entretanto, a mesma permaneceu “adormecida” por muitos anos, sem nenhum tipo de fiscalização, ou seja, a efetivação legislativa não se concretizou.

Contudo, com o advento da lei nº 3441 de 18 de janeiro de 2007 que alterou diversas disposições da lei de origem (lei nº 2636/98), começou efetivamente a sua aplicação.

Em seu parágrafo único alterado pelo § 1º da lei 3441/2007, disciplina o tempo no atendimento, conforme exposto:

§ 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. (ARACAJU, 2007).

A lei municipal é categórica ao considerar que, ultrapassado o limite de espera no atendimento previsto, na legislação, estará caracterizado o abuso ou a infração dos estabelecimentos bancários.

Em seu texto, a lei nº 3441/2007 dispõe das obrigações legais, enfatizando que os bancos precisam criar um sistema de atendimento com senhas, a fim de melhorar o controle e facilitar a fiscalização, servindo de prova ao consumidor. Além de possuir sanções que variam, desde aplicação de multa até a suspensão do alvará de funcionamento, conforme reincidência das denúncias. Como dispõe os incisos II e III do art. 3º que passam a vigorar com a seguinte redação, inserindo-se o parágrafo único:

II - Multa no valor de R\$ 1.000,00 (hum 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 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. (ARACAJU, 2007).

A partir das alterações da nova lei, em conjunto com a edição do decreto 1422/2007, a qual determinou que um auditor do município fosse nomeado para zelar pelo que dispunha a lei consumerista, tornando-a mais efetiva e com uma maior fiscalização pelo poder público.

E também foi preciso investigar os bancos para observar a devida implantação do sistema de senhas, com o intuito de controlar o atendimento dos serviços prestados; facilitando a fiscalização. Assim, os consumidores lesados poderiam provar o horário de

chegada e o de atendimento; estabelecendo o prazo de 30 dias para que os estabelecimentos bancários implantassem o sistema, conforme o parágrafo 1º, do artigo 2º, da lei 3441/2007:

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. (ARACAJU, 2007).

Com o advento do decreto nº 5284/2016, alterando dispositivos do decreto 1422/2007, ficou regulamentado que é responsabilidade do Poder Executivo Municipal de Aracaju, fiscalizar os bancos, através do Programa Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Aracaju (PROCON/AJU) e da Secretaria Municipal da Defesa Social e da Cidadania (SEMDEC). O artigo 6º discorre sobre o prazo da denúncia:

Art. 6º A denúncia deve ser apresentada ao PROCON/AJU, no prazo máximo de 30 (trinta) dias, contado da data da ocorrência do fato denunciado, mediante Termo de Denúncia, acompanhado do comprovante de seu tempo de espera, na hipótese prevista no inciso I do art. 4º deste Decreto (Redação do caput dada pelo Decreto Nº 5284 DE 25/01/2016). (ARACAJU, 2016).

A lei 3441/2007, deixa claro que o descumprimento ao prazo de 15 minutos em dias normais ou 30 minutos às vésperas e após os feriados prolongados, e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, configura por si só, a infração dos bancos pela desobediência dessa, sendo passíveis de sanções administrativas. Tal sanção somente não ocorrerá se os estabelecimentos bancários comprovarem alguma das hipóteses previstas no parágrafo 2º, do artigo 1º, de aludida lei:

§ 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 (ARACAJU, 2007).

O consumidor poderá fazer uma denúncia no PROCON/AJU ou ajuizar uma ação de perdas e danos, nesta última, observo que, embora a lei seja de suma importância, a fim de oferecer ao consumidor uma melhor prestação de serviço, a mesma não detém a eficácia pretendida. Haja vista o valor irrisório que a sanção exposta pelo poder público aplica, na quantia de R\$ 1.000,00 (hum mil reais); esta também aplicada pelo Tribunal de Justiça de Sergipe, sem implicar em perdas significativas aos estabelecimentos bancários, cujo poder financeiro é bastante alto, não desestimulando os mesmos a cessarem essas ilicitudes.

Caso o usuário busque o seu direito na justiça, o mesmo deverá estar amparado do Código de Defesa do Consumidor, legislação especial, que em conjunto com a lei municipal 3441/2007 poderá ensejar a reparação perante a instituição bancária. Para isso, o consumidor necessitará apresentar os comprovantes das senhas de chegada e de atendimento, a fim de demonstrar a demora demasiada e injustificada do banco em prestar o devido atendimento de acordo com a legislação aplicada.

Em face do exposto, analisaremos se os municípios possuem legitimidade para legislar sobre o prazo de atendimento nas filas de banco, apresentando o que o texto constitucional discorre, bem como os argumentos das instituições financeiras em considerar que o presente assunto é de competência exclusiva da União.

### 3 LEGITIMIDADE DOS MUNICÍPIOS PARA LEGISLAR SOBRE O TEMPO DE ESPERA NAS FILAS BANCÁRIAS

A Constituição Federal de 1988 concedeu autonomia aos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, eis que, não existindo lei que dispusesse o contrário, o município possui a autonomia para decidir o que seria assunto de seu interesse. Autonomia esta, que por diversas vezes é inutilizada pelos mesmos; entretanto, quando o assunto versa sobre o tempo de espera no atendimento de estabelecimentos bancários, inúmeros municípios brasileiros criaram leis a fim de regulamentar esta situação, considerando incontestável que o assunto é de interesse local.

A garantia constitucional é tão evidente, que a própria CF/88 dispõe que a União poderá intervir nos Estados, caso estes não assegurem a observância do princípio constitucional da autonomia municipal, este disposto no artigo 34, inciso VII, alínea “c”, in verbis:

Art. 34. A União não intervirá nos Estados nem no Distrito Federal, exceto para:

[...]

VII - assegurar a observância dos seguintes princípios constitucionais:

[...]

c) autonomia municipal; (BRASIL, 1988).

As instituições bancárias, de modo geral, costumam desobedecer às leis municipais, descumprindo o que as dispõem. Em obediência a lei municipal que aborda, sobre o tempo de permanência dos usuários em fila, os bancos alegam que a referida lei é inconstitucional por considerar que tal matéria é de competência exclusiva da União, não cabendo ao município legislar. Para tanto invocam o artigo 48, inciso XIII, da CF, que dispõe:

Art. 48. Cabe ao Congresso Nacional, com a sanção do Presidente da República, não exigida esta para o especificado nos arts. 49, 51 e 52, dispor sobre todas as matérias de competência da União, especialmente sobre:

[...]

XIII - matéria financeira, cambial e monetária, instituições financeiras e suas operações; (BRASIL, 1988).

Todavia, os municípios podem e devem legislar sobre esta questão, por se tratar de matéria de interesse local, visto que foi estabelecida no artigo 30, inciso I, da CF, que no caso abordado está relacionado à defesa do consumidor, na qual, os estabelecimentos bancários estão regidos pelo CDC em todos os seus termos, conforme decisão do Supremo Tribunal Federal (STF), como se observa no Recurso Extraordinário nº 432789:

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. (STF - RE: 432789 SC, Relator: EROS GRAU, Data de Julgamento: 14/06/2005, Primeira Turma, Data de Publicação: 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). (BRASIL, 2005).

É de fácil observação que as leis municipais não estão tratando de normas financeiras, cambiais ou monetárias; regulando apenas o prazo máximo de espera em fila dos usuários de bancos que buscam atendimento nestas instituições, ou seja, a lei busca a garantia para que o consumidor tenha uma melhor prestação de serviço no seu atendimento, diminuindo o desconforto deste.

Embora o STF já tivesse posicionado o seu entendimento no Recurso Extraordinário nº 432789, anos mais tarde outro recurso desta natureza chegou a nossa Corte Suprema, desta vez, interposto pela Caixa Econômica Federal contra acórdão proferido pelo Tribunal Regional Federal da 4ª Região, o qual, tornou válida que a lei municipal versasse sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos.

Afirmava a recorrente que: “dispor sobre a forma como a empresa de banco deve atender os usuários dos respectivos serviços não se enquadra na moldura de ‘assunto de interesse local’”. Alegando violação a diversos artigos da Constituição

Federal, eis: artigos 21, inciso VIII, 22, incisos VII e XIX, 24, 30, incisos I e II, 48, inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV.

Em sua decisão monocrática a ministra, Ellen Gracie, considerou que o assunto alcançava grande número de pessoas por se tratar de questões pertinentes às relações de consumo, e lembrou que a matéria já foi tratada anteriormente com o entendimento do Supremo, de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local, citando exemplos, como medidas que propiciem segurança, conforto e rapidez aos usuários de serviços bancários.

Diante disso, a ministra considerando a jurisprudência firmada sobre a matéria, entendeu que a mesma não precisaria ser novamente apreciada pelo Plenário da Corte. Decidindo monocraticamente o julgamento do recurso, manifestando-se pela ratificação da atual jurisprudência, autorizando os tribunais de origem e as turmas recursais aplicarem, desde logo, a sua orientação, e pela existência de repercussão geral da questão constitucional suscitada no Recurso Extraordinário nº 610.221:

Definição do tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias. Competência do Município para legislar. Assunto de interesse local. Ratificação da jurisprudência firmada por esta Suprema Corte.

(RE 610.221 RG, rel. min. Ellen Gracie, j. 29-4-2010, P, DJE de 20-8-2010, Tema 272.). (BRASIL, 2010).

Braga Netto (2017, p. 466) utilizando a jurisprudência do STJ menciona:

As normas que estabelecem o tempo de atendimento máximo nas agências bancárias são de interesse local, atraindo a incidência do art. 30, I, da Constituição da República. Há inúmeros precedentes do STF nesse sentido, cabendo citar o Ag Reg no REExt 427.463, Rel. Min. Eros Grau, DJ 19/05/06. O STJ reafirmou tal orientação (STJ, RMS 25.988, 1ª T., Rel. Min. Luiz Fux, DJ. 11/05/09).

Assim, torna-se claro que o argumento utilizado pelos bancos não possui qualquer fundamento jurídico, sendo utilizado apenas como um pretexto para não se fazer cumprir o que a lei dispõe, de maneira objetiva e precisa.

Contudo, analisaremos o Código de Defesa do Consumidor, entendendo a sua conceituação, descobrindo se o mesmo é aplicado no presente caso em tela e se os

princípios protegem o interesse do consumidor, frente às condutas ilegais praticadas pelos estabelecimentos bancários.

## 4 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

### 4.1 Conceito

O nosso Código de Defesa do Consumidor (CDC), está presente em nosso ordenamento jurídico como o principal meio de defesa do consumidor perante o fornecedor, comerciante ou prestador de serviço em uma relação consumerista.

A Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 (CF/88), em seu art. 5º, inciso XXXII, assegura a proteção do consumidor como direito fundamental, estabelecendo:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

[...]

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor; (BRASIL, 1988).

A CF/88, em seu art. 170, inciso V, também considerava a tutela do consumidor como um princípio geral da atividade econômica, que seria regulada por meio de uma legislação especial, de acordo com o art. 48 do Ato das Disposições Constitucionais Transitórias (ADCT) que dizia: “O Congresso Nacional, dentro de cento e vinte dias da promulgação da Constituição, elaborará código de defesa do consumidor”. Passados dois anos; surgiu o CDC, instituído pela Lei 8.078/90, advindo da necessidade de existir uma lei específica para o consumidor com a finalidade de assegurar ao mesmo uma maior proteção de seus direitos.

É que o CDC é uma lei principiológica, modelo até então inexistente no Sistema Jurídico Nacional, e como tal, ele ingressou no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que pode estar também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. (NUNES, 2018, p. 145).

É possível observar que o CDC é um conjunto de normas principiológicas que transmitem valores, uma direção a ser alcançada, uma lei que possibilita diversos meios de proteção, não restringindo o direito ao simples texto de lei.

Rizzatto discorrendo sobre o tema aduz que:

[...] a Lei n. 8.078 é norma de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica, ela é prevalente sobre todas as demais normas anteriores, ainda que especiais, que com ela colidirem. (NUNES, 2018, p. 116).

É sabido que o CDC adentrou em nosso ordenamento jurídico tendo vida própria, regulamentando diversas matérias em um só código, abrangendo o direito do consumidor, não estando restringido o mesmo ao referido código. Englobando no próprio CDC, diversos direitos, entre eles: direito civil, penal, processual civil, constitucional, administrativo, entre outros.

O seu surgimento inaugurou um novo pensamento de se aplicar o direito, constituído no ramo do direito público, no qual as relações entre particulares não ficam restritas as normas pré-estabelecidas do direito civil, mas sim aos fundamentos de nossa CF/88, no qual é dever do Estado garantir a proteção dos consumidores, na qual é de interesse público por ser um direito coletivo, que atinge toda a sociedade.

Em relação à amplitude da norma, está pode ser notada no art. 7º, do CDC, in verbis:

Os direitos previstos neste Código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade. (BRASIL, 1990).

O que fez com que o CDC hoje, sem sombra de dúvidas se tornasse a lei mais conhecida e aplicada em nosso ordenamento jurídico, visto que a mesma é regida pela maioria das relações contratuais, deixando o Código Civil com sua tradição privatista, para trás. As relações de consumo na atualidade configuram de modo geral a maior parte dos contratos existentes em nosso país.

## 4.2 Da aplicação do CDC nas relações bancárias

A aplicação do referido código se faz presente em uma relação de consumo, onde se existe dois pólos: um está o consumidor, no qual adquire um produto ou serviço e no outro o fornecedor ou prestador de serviço, que corresponde ao anseio.

O CDC dispõe dos conceitos de consumidor e fornecedor, estes presentes em seus artigos 2º e 3º, definições bem elaboradas, que não delimitaram o sentido do termo, conforme expostas:

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final. (BRASIL, 1990).

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços. (BRASIL, 1990).

Entretanto, o CDC considerou consumidor como o “destinatário final”, disso Rizzato menciona:

Evidentemente, se alguém adquire produto não como destinatário final, mas como intermediário do ciclo de produção, não será considerado consumidor. Assim, por exemplo, se uma pessoa — física ou jurídica — adquire calças para revendê-las, a relação jurídica dessa transação não estará sob a égide da Lei n. 8.078/90. (NUNES, 2018, p. 120)

O art. 3º, § 2º, do CDC preceitua que: “Serviço é 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 trabalhista.” O próprio código traz consigo uma amplitude de atuação em defesa do consumidor, constituído como parte mais frágil na relação de consumo.

Deste ponto, observamos que as relações de consumo de natureza bancária e financeira sofrem a incidência do CDC, já que elas prestam serviços a seus clientes, configurando uma clara relação consumerista, onde num pólo está o estabelecimento



bancário, ora prestador de serviço e do outro o seu cliente, destinatário final do serviço, e entre eles, uma transação envolvendo um serviço.

Na concepção de Rizzato:

A norma faz uma enumeração específica, que tem razão de ser. Coloca expressamente os serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, antecidos do advérbio "inclusive". Tal designação não significa que exista alguma dúvida a respeito da natureza dos serviços desse tipo. Antes demonstra que o legislador foi precavido, em especial, no caso, preocupado com que os bancos, financeiras e empresas de seguro conseguissem, de alguma forma, escapar do âmbito de aplicação do CDC. Ninguém duvida que esse setor da economia presta serviços ao consumidor e que a natureza dessa prestação se estabelece tipicamente numa relação de consumo. (NUNES, 2018, p. 142).

Entendimento este, sanado, depois que o Supremo Tribunal Federal (STF) julgou pela improcedência do pedido formulado pela Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADIn), na qual a Confederação Nacional das Instituições Financeiras (CONSIF), por meio da ADIn 2591, pedia a inconstitucionalidade do parágrafo 2º do artigo 3º do CDC, na parte em que inclui no conceito de serviço abrangido pelas relações de consumo, as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária.

O ministro Celso de Melo em seu voto ressaltou que o Código de Defesa do Consumidor cumpre esse papel ao regulamentar as relações de consumo entre bancos e clientes. Acrescentou que o Sistema Financeiro Nacional (SFN) sujeita-se ao princípio constitucional de defesa do consumidor e que o CDC limita-se a proteger e defender o consumidor "o que não implica interferência no SFN". Assim, concluiu que as regras do CDC aplicam-se às atividades bancárias.

Entendimento este, expresso na ementa do acórdão da ADIn 2591:

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. ART. 192, DA CB/88. NORMA-OBJETIVO. EXIGÊNCIA DE LEI COMPLEMENTAR EXCLUSIVAMENTE PARA A REGULAMENTAÇÃO DO SISTEMA FINANCEIRO. 7. O preceito veiculado pelo art. 192 da Constituição do Brasil consubstancia norma-objetivo que estabelece os fins a serem perseguidos pelo sistema financeiro nacional, a promoção do desenvolvimento equilibrado do País e a realização dos interesses da coletividade. 8. A exigência de lei complementar veiculada pelo art. 192 da Constituição abrange exclusivamente a regulamentação da estrutura do sistema financeiro. CONSELHO MONETÁRIO NACIONAL. ART. 4º, VIII, DA LEI N. 4.595/64. CAPACIDADE NORMATIVA ATINENTE À CONSTITUIÇÃO, FUNCIONAMENTO E FISCALIZAÇÃO DAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. ILEGALIDADE DE RESOLUÇÕES QUE EXCÉDEM ESSA MATÉRIA. 9. O Conselho Monetário Nacional é titular de capacidade normativa --- a chamada capacidade normativa de conjuntura --- no exercício da qual lhe incumbe regular, além da constituição e fiscalização, o funcionamento das instituições financeiras, isto é, o desempenho de suas atividades no plano do sistema financeiro. 10. Tudo o quanto exceda esse desempenho não pode ser objeto de regulação por ato normativo produzido pelo Conselho Monetário Nacional. 11. A produção de atos normativos pelo Conselho Monetário Nacional, quando não respeitem ao funcionamento das instituições financeiras, é abusiva, consubstanciando afronta à legalidade. (STF - ADI: 2591 DF, Relator: CARLOS VELLOSO, Data de Julgamento: 07/06/2006, Tribunal Pleno, Data de Publicação: DJ 29-09-2006 PP-00031 EMENT VOL-02249-02 PP-00142). (BRASIL, 2006).

O consumidor sai vitorioso do julgamento da ADIn dos bancos no STF. "Apesar do tempo demasiado, saímos felizes do julgamento. Com a decisão, o consumidor obteve três grandes vitórias: a aplicação do CDC para os bancos, agora incontestável; a concretização da importância do Código como um todo; e o triunfo estrondoso em relação à postura manifestada por um ex-ministro", comemora Marcos Diegues, gerente jurídico do Idec (Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor) na época.

É importante ressaltar, que na atualidade resta pacífico este entendimento, existindo a súmula nº 297 do Superior Tribunal de Justiça (STJ) que preceitua: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras". Acerca do debate, Rizzato dispõe:

Apesar da clareza do texto legal, que coloca, com todas as letras, que os bancos prestam serviços aos consumidores, houve tentativa judicial de se obter declaração em sentido oposto. Chegou-se, então, ao inusitado: o Poder Judiciário teve de declarar exatamente aquilo que a lei já dizia: que os bancos prestam serviços. (NUNES, 2018, p. 142).

A demora excessiva no atendimento poderá ensejar falha na prestação do serviço, consoante parágrafo 2º, do artigo 20, do CDC:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade. (BRASIL, 1990).

É evidente que a relação que se aperfeiçoa entre o cliente e o estabelecimento bancário, configura clara relação consumerista. Os serviços bancários são qualificados como essenciais, haja vista ser de interesse de toda a coletividade, devendo ser tutelada pelo Código de Defesa do Consumidor.

Como o CDC engloba as atividades de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária como serviço numa relação de consumo, as atividades bancárias precisam

cumprir com as normas estabelecidas pelas leis que as regem. Conforme jurisprudência nesse sentido:

Direito bancário e processual civil. Recurso especial. Relação de consumo. Juros remuneratórios. TR. Comissão de permanência. Novação. Súmula n. 7/STJ. - Os bancos ou instituições financeiras, como prestadores de serviços especialmente contemplados no art. 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do CDC. – Nas operações realizadas por instituição integrante do sistema financeiro nacional, não se aplicam as disposições do Decreto nº 22.626/33 quanto à taxa dos juros remuneratórios. Aplica-se a Súmula n. 596/STF aos contratos de mútuo bancário, à exceção das notas e cédulas de crédito rural, comercial e industrial, regidas por legislação especial. - É lícita a cláusula contratual que prevê o reajuste das parcelas mensais pela TR, desde que pactuada, bem como de cobrança de comissão de permanência, desde que não cumulada com correção monetária, multa e juros moratórios. - A novação não pode ser discutida em sede de recurso especial, quando amparada em análise do documento próprio, considerado como decorrente de relação jurídica continuada. - Apenas a capitalização anual de juros é válida, nos termos do art. 4º do Decreto-Lei nº. 22.626/33.

(STJ - REsp: 387805 RS 2001/0171862-8, Relator: Ministra NANCY ANDRIGHI, Data de Julgamento: 27/06/2002, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: --> DJ 09/09/2002 p. 226). (BRASIL, 2002).

Nesse âmbito, expõe Braga Netto (2017, p. 466) utilizando a jurisprudência do STJ:

Mais tarde se proclamou: “Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor às relações jurídicas originadas dos pactos firmados entre consumidores e os agentes econômicos, as instituições financeiras e os usuários de seus produtos e serviços” (STJ, AgRg no REsp. 536.844, Rel. Min. Castro Filho, 3º T., j. 14/06/07, DJ 29/06/07).

Caso seja comprovado pelo consumidor que houve o descumprimento da lei pelo banco, poderá ser caracterizada falha na prestação do serviço.

O termo “razoavelmente”, expresso no referido artigo possui caráter subjetivo, o que será analisado em cada caso concreto, a fim de considerar razoável ou não a demora no atendimento a fim de caracterizar falha na prestação de serviço.

Contudo, a demora deverá ser excessiva, causando profunda irritação, cansaço, demonstrando o total desprezo da instituição bancária para com o consumidor. Também será levado em consideração se o usuário é pessoa gestante,

idosa ou sofre de alguma doença que o impossibilita permanecer em fila por muito tempo.

### **4.3 Aplicação dos Princípios do CDC nas relações bancárias**

O CDC está regido a valores e princípios, dos quais estão intimamente relacionados à proteção do consumidor no que concerne a real fragilidade do mesmo na relação de consumo. Os princípios estão elencados no CDC em seu artigo 4º, como se observa:

Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

[...]

III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores;

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo. (BRASIL, 1990).

Esse artigo 4º é, sem sobra de dúvidas, um dos artigos mais importantes de todo o código, pois disciplina todos os princípios fundamentais ao consumidor para que o mesmo não seja prejudicado nas suas relações de consumo, estando amparado por diversas proteções estabelecidas pela Política Nacional das Relações de Consumo.

Destes princípios, é de se observar que o legislador reconheceu de maneira profunda a vulnerabilidade do consumidor, sendo o mesmo a parte fraca da relação jurídica de consumo, onde a fragilidade é real e concreta, estas decorrentes de dois aspectos, um de ordem técnica e outro econômico. (NUNES, 2018).

Ora, em regra o consumidor sempre será vulnerável numa relação de consumo. E no caso abordado não resta dúvida, já que o prestador de serviço em questão são os bancos, estes dotados de poder econômico, ficando os consumidores a mercê dos seus serviços.

Diante desta vulnerabilidade, o legislador disciplinou no inciso VIII, do artigo 6º, a inversão do ônus da prova:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (BRASIL, 1990).

Ocorre que o juiz ao analisar o caso concreto, considerar que as alegações do consumidor são verdadeiras ou quando o mesmo for hipossuficiente (pessoa que não possui condições financeiras para se sustentar) aplicará a inversão do ônus da prova, ou seja, o fornecedor de produtos e serviços é que terá que provar que as alegações feitas pelo consumidor não procedem. Assim, equilibrando a desigualdade existente entre as partes.

Outro princípio muito importante adotado pelo CDC refere-se à boa-fé objetiva, princípio este, que assegura os princípios gerais da atividade econômica, entre estes, o de proteção do consumidor, como dispõe o inciso V, do artigo 170, da Constituição Federal:

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

I - soberania nacional;

II - propriedade privada;

III - função social da propriedade;

IV - livre concorrência;

**V - defesa do consumidor;** (BRASIL, 1988).

No tocante, Rizzato declara:

[...] a boa-fé objetiva, que é a que está presente no CDC, pode ser definida, grosso modo, como sendo uma regra de conduta, isto é, o dever das partes de agir conforme certos parâmetros de honestidade e lealdade, a fim de se estabelecer o equilíbrio nas relações de consumo. Não o equilíbrio econômico, como pretendem alguns, mas o equilíbrio das posições contratuais, uma vez que, dentro do complexo de direitos e deveres das partes, em matéria de consumo, como regra, há um desequilíbrio de forças. (NUNES, 2018, p. 179).

A Política Nacional das Relações de Consumo como dispõe o artigo 4º tem como alguns de seus objetivos, o respeito à dignidade do consumidor, a melhoria da sua qualidade de vida e uma harmonia da relação de consumo.

Como exposto, o descumprimento da lei municipal 3441/2007 afeta diretamente estes objetivos, pois os bancos ao infringirem referida lei, poderão abalar a dignidade do consumidor, afetando a sua qualidade de vida, já que a vida corrida de hoje em dia não permite que a pessoa perca tanto tempo na fila de um banco, gerando prejuízo a sua vida profissional e financeira. Além de causar um profundo desgaste físico e mental, não havendo qualquer harmonia nesta relação de consumo.

Restando o princípio da harmonia, este previsto no caput do artigo 4º, como uma conjuntura de todos os demais princípios, que se respeitados geram a harmonização dos interesses das partes na relação de consumo.

Em relação aos direitos básicos do consumidor, estes dispostos no art. 6º e 7º, do CDC, é importante mencionar o inciso VI, do artigo 6º que dispõe: “a efetiva

prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”. Ou seja, sempre que o consumidor se sentir prejudicado em uma relação de consumo, o mesmo poderá ingressar na justiça para ser indenizado pelo dano sofrido.

A proibição de práticas abusivas é algo que chama atenção no inciso IV, do artigo 6º do CDC:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços; (BRASIL, 1990).

A norma consumerista deixa explícito que as práticas abusivas no fornecimento dos serviços não estão em consonância com o direito do consumidor, isto é, demonstra que as práticas dos estabelecimentos bancários em não oferecer um serviço adequado, este, regulamentado por lei, fere o direito básico do consumidor.

Na questão abordada o dano proveniente do descumprimento da “lei da fila” é puramente moral, já que em regra não haverá prejuízo de caráter material, afetando tão somente o princípio da dignidade da pessoa humana.



## 5 O PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos princípios fundamentais de nossa Constituição Federal, sendo considerado um princípio basilar e norteador do Estado Democrático de Direito, orientando o nosso sistema jurídico como um todo. Consistindo em um dos fundamentos de nossa República Federativa do Brasil, como preleciona Moraes (2016, p. 71):

Ressalte-se, contudo, que a supremacia absoluta das normas constitucionais e a prevalência do princípio da dignidade da pessoa humana como fundamento basilar da República obrigam o intérprete, em especial o Poder Judiciário, no exercício de sua função interpretativa, aplicar não só a norma mais favorável à proteção aos Direitos Humanos, mas, também, eleger em seu processo hermenêutico, a interpretação que lhe garanta a maior e mais ampla proteção.

Princípio este, oriundo da Declaração Universal dos Direitos Humanos, constituída no ano de 1948 e elencado no artigo 1º de nossa Constituição Federal de 1988, como um dos direitos fundamentais:

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:

I - a soberania;

II - a cidadania

**III - a dignidade da pessoa humana;**

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa;

V - o pluralismo político. (BRASIL, 1988).

Nossa Constituição ao inserir esse pensamento jurídico humanitário, advindo do pós-guerra da Segunda Grande Guerra Mundial, aprendeu com a história, sendo um verdadeiro alicerce sobre o qual se constrói o sistema jurídico vigente. Princípio este que deve ser estritamente obedecido, sob pena de todo o ordenamento jurídico se corromper. (NUNES, 2018).

No dicionário encontramos o significado de dignidade: qualidade moral que infunde respeito; consciência do próprio valor; honra, autoridade, nobreza. A definição do princípio em si é até fácil de ser compreendida, entretanto sua conceituação é difícil de ser dada, haja vista ser bastante abrangente o seu conceito.

No tocante ao tema Rizzato dispõe:

Se — como se diz — é difícil a fixação semântica do sentido de dignidade, isso não implica que ela possa ser violada. Como dito, ela é a primeira garantia das pessoas e a última instância de guarda dos direitos fundamentais. Ainda que não seja definida, é visível sua violação, quando ocorre. (NUNES, 2018, p. 64).

Na concepção do princípio de dignidade da pessoa humana se observa que é a dignidade inerente a pessoa, ou seja, todo ser humano tem dignidade, só pelo fato de ser humano. O respeito é algo pertinente nesta seara, visto ser uma característica mínima na qual a justiça deverá assegurar; no caso abordado é de se observar que o descumprimento da lei municipal de maneira frequente pelos bancos demonstra claro desrespeito para com o usuário do serviço. Como o respeito e a dignidade possuem uma relação intrínseca, a falha de uma poderá configurar a outra.

Segundo Moraes (2016, p. 74):

A dignidade é um valor espiritual e moral inerente à pessoa, que se manifesta singularmente na autodeterminação consciente e responsável da própria vida e que traz consigo a pretensão ao respeito por parte das demais pessoas, constituindo-se um mínimo invulnerável que todo estatuto jurídico deve assegurar, de modo que, somente excepcionalmente, possam ser feitas limitações ao exercício dos direitos fundamentais, mas sempre sem menosprezar a necessária estima que merecem todas as pessoas enquanto seres humanos e a busca ao Direito à Felicidade.

A dignidade da pessoa humana enquanto princípio que protege o consumidor está disposto no caput do artigo 4º, do CDC, este ligado diretamente a dignidade exposta no texto constitucional. Logo, se observa que o princípio da dignidade da pessoa humana está em total consonância com o Código de Defesa do Consumidor.

Desse modo, a espera demasiada em fila de instituições bancárias, demonstra manifesto desrespeito a dignidade da pessoa humana. O consumidor que vai num

banco em busca de atendimento, e que para isso enfrenta por horas uma fila, existindo uma lei que disciplina tal situação no prazo de 15 minutos. Demonstra não só o desprezo total do prestador de serviço perante o consumidor, mas também clara humilhação do mesmo em se sentir um mero produto a fim de auferir lucro para estas instituições.

Enquanto isso, o consumidor além de enfrentar filas intermináveis, muitas das vezes não possui qualquer conforto, ficando em pé por todo o tempo, em agências superlotadas, que em alguns casos não dispõe de banheiros, bebedouros ou uma adequada refrigeração para as pessoas. Sendo que os bancos possuem de amplos recursos financeiros a fim de solucionar tais problemas, contratando pessoal, ampliando as instalações. Entretanto, não fazem absolutamente nada para mudar esta situação, ignorando a lei e desprezando os seus clientes.

A agonia do consumidor em esperar por tanto tempo na fila, lhe gerando desgaste físico, profunda irritação e stress, são fatores, que por si só extrapolam o mero aborrecimento e ofendem a dignidade da pessoa humana. Tais circunstâncias acarretam o dever de indenizar da instituição bancária, pela clara afronta ao princípio anteriormente mencionado.

O mero descumprimento da lei, não enseja ofensa à dignidade da pessoa humana, contudo, presenciamos em nosso cotidiano filas intermináveis de usuários em busca de atendimento nos bancos. Quando o tempo ultrapassa em muito, o que a lei dispõe, resta evidente o total descaso destas instituições para com o consumidor, configurando manifesta falha na prestação do serviço.

Como veremos adiante, diversos julgados consideram que o descumprimento da “lei da fila” não tem o condão de afetar a dignidade do consumidor, entretanto, o poder judiciário tem a obrigação de interpretar o direito a fim de garantir uma maior e mais ampla proteção destinada às pessoas.

Como bem menciona Alexandre de Moraes (2016, p. 805) “Estabelece, ainda, como finalidade básica da atividade jurisdicional garantir e fomentar a dignidade da pessoa humana, objetivando assegurar e promover a solidariedade e a justiça na relação entre as pessoas”.

Diante disso, pela falta de sanções administrativas impostas pelo poder público às instituições financeiras; faz-se necessário o consumidor, lesado o seu direito, vim a juízo, perante o poder judiciário, pleitear indenização por danos morais decorrente do excesso de espera em fila de estabelecimentos bancários a fim de ser reparado pelo dano causado.

## 6 RESPONSABILIDADE CIVIL NAS RELAÇÕES BANCÁRIAS

A responsabilidade consiste numa obrigação que alguém assume advindo das consequências jurídicas de sua própria atividade.

Neste sentido, afirmam Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho:

Responsabilidade, para o Direito, nada mais é, portanto, que uma obrigação derivada — um dever jurídico sucessivo — de assumir as consequências jurídicas de um fato, consequências essas que podem variar (reparação dos danos e/ou punição pessoal do agente lesionante) de acordo com os interesses lesados. (GAGLIANO; PABLO STOLZE, 2017, p. 855).

Compreendido o conceito de responsabilidade, vamos conhecer no plano jurídico o conceito de responsabilidade civil, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho mencionam:

De tudo o que se disse até aqui, conclui-se que a noção jurídica de responsabilidade pressupõe a atividade danosa de alguém que, atuando a priori ilicitamente, viola uma norma jurídica preexistente (legal ou contratual), subordinando-se, dessa forma, às consequências do seu ato (obrigação de reparar). (GAGLIANO; PABLO STOLZE, 2017, p. 858).

A responsabilidade civil dos estabelecimentos bancários, tempos atrás era resolvida pela doutrina e jurisprudência, haja vista não existir uma legislação específica que disciplina-se o tema.

Com o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, isso foi superado, no qual em seu artigo 3º, parágrafo 2º, considerou a prestação de serviços bancários de natureza onerosa pertencente às relações de consumo.

“A responsabilidade civil subjetiva é aquela que pressupõe a existência de culpa. Logo, não havendo culpa, não há falar-se em responsabilidade.” (MELLO, 2018, p. 321). Sendo a regra em nosso Código Civil vigente, conforme reza o artigo 186 e 927, caput, que dizem:

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito. (BRASIL, 2002).

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. (BRASIL, 2002).

No direito brasileiro, o CDC inaugurou a Teoria do Risco, que dispõe em seu artigo 14, in verbis:

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. (BRASIL, 1990).

Desta, o Código Civil de 2002 (CC/2002) consolidou esta teoria em seu parágrafo único do artigo 927, in verbis:

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. (BRASIL, 2002).

Resta claro a intenção do legislador em assegurar ao consumidor o poder de pleitear em juízo a reparação civil proveniente dos danos causados pelos fornecedores ou prestadores de serviço, estes, assumindo os riscos integrais de sua atividade econômica.

Assim, os danos causados pelo fornecedor de produtos e serviços, devem ser indenizados, restando comprovada a demonstração do dano, prejuízo ou conduta humana, além do nexo de causalidade entre a conduta praticada e o resultado decorrente desta.

Neste diapasão, Braga Netto menciona:

A responsabilidade civil do fornecedor, portanto, francamente objetiva, está inspirada na teoria do risco proveito, devendo, assim, quem auferir os ônus (lucros) da atividade, responder pelos ônus (danos) que elas venham causar a terceiros. Ou, de igual sorte, a teoria do risco criado, mercê da qual quem cria, por sua atividade, um risco (insere medicamento perigosos no mercado) deve responder pelos danos que dele decorram. (BRAGA NETTO, 2017, p. 176).

Observamos então que a responsabilidade civil objetiva independe de culpa, sendo aplicada somente nos casos previstos em lei, sendo necessária a devida prova de nexos causal.

A reparação civil possui funções que servem para se valer o direito, pois o nosso ordenamento jurídico só se sustenta quando as pessoas físicas ou jurídicas são responsabilizadas pelos danos causados, derivado de suas condutas.

Acerca do debate, Pablo Stolze Gagliano e Rodolfo Pamplona Filho expõem:

Assim, na vereda de tais ideias, três funções podem ser facilmente visualizadas no instituto da reparação civil: compensatória do dano à vítima, punitiva do ofensor e desmotivação social da conduta lesiva. Na primeira função, encontra-se o objetivo básico e finalidade da reparação civil: retornar as coisas ao *status quo ante*. Repõe-se o bem perdido diretamente ou, quando não é mais possível tal circunstância, impõe-se o pagamento de um *quantum* indenizatório, em importância equivalente ao valor do bem material ou compensatório do direito não redutível pecuniariamente. Como função secundária em relação à reposição das coisas ao estado em que se encontravam, mas igualmente relevante, está a ideia de punição do ofensor. Embora esta não seja a finalidade básica (admitindo-se, inclusive, a sua não incidência quando possível a restituição integral à situação jurídica anterior), a prestação imposta ao ofensor também gera um efeito punitivo pela ausência de cautela na prática de seus atos, persuadindo-o a não mais lesionar. (GAGLIANO; PABLO STOLZE, 2017, p. 868 - 869).

No que concerne à responsabilidade civil dos bancos no relacionamento com seus clientes, a doutrina majoritária entende que a responsabilidade civil destas instituições é objetiva, assim, os mesmos devem suportar os riscos profissionais inerentes à sua atividade financeira, devendo os estabelecimentos bancários responder pelos danos causados em razão do risco assumido, se eximindo no caso de ocorrer alguma excludente de sua responsabilidade como à culpa grave do consumidor, caso fortuito ou força maior, com fundamento na teoria do risco.

Mas o que seria dano? Nisso, Gonçalves (2017, p. 220) aduz: “Dano é a lesão de qualquer bem jurídico, patrimonial ou moral. É toda desvantagem ou diminuição que sofremos em nossos bens jurídicos”.

Ademais, é preciso saber que o dano tem que ser atual e certo, pois para que ocorra a sua reparação o dano deve existir desde o momento do ajuizamento da ação e ser fundamentado sobre um fato preciso e não hipotético.

Existem duas espécies principais de dano na responsabilidade civil, o dano material (patrimonial) e o dano moral (extrapatrimonial). Neste contexto, abordarei a reparação moral como forma de coibir a ilicitude praticada pelos bancos.

## **6.1 Dano Moral**

A espera excessiva na fila de instituições financeiras, em desobediência a lei municipal explanada, além de configurar ato ilícito causando falha na prestação do serviço, tem o condão de gerar dor moral ao consumidor, este reparado através da indenização por danos morais. Acerca do assunto, é necessário entender o conceito e sua aplicabilidade no ordenamento jurídico.

Os danos morais podem ser caracterizados quando pessoas físicas ou jurídicas sofrem algum tipo de abalo em sua honra, boa fé ou dignidade. Como se observa, o dano moral fere os direitos da personalidade, este previsto no capítulo II do Código Civil de 2002 que em seu artigo 11 normatiza: "Com exceção dos casos previstos em lei, os direitos da personalidade são intransmissíveis e irrenunciáveis, não podendo o seu exercício sofrer limitação voluntária". Visto ser um direito inerente à pessoa, que o carrega desde seu nascituro, logo, é um direito que nasce com o indivíduo, não podendo o mesmo transmitir seu direito para outro e nem abdicar dos mesmos.

O Código Civil trouxe de maneira específica um direito que já estava previsto em nossa CF/88 que em seu artigo 5º elenca uma série de direitos e garantias individuais como os direitos da personalidade, sendo direitos que a pessoa tem para defender o que é seu, como o direito a vida, liberdade, integridade, honra, imagem, intimidade, entre outros.

Como podemos observar o dano moral deriva dos direitos de personalidade, estes elencados em nossa Constituição, onde a dignidade da pessoa humana se faz princípio máximo de todo o direito.



No que concerne à proteção dos direitos da personalidade, a nossa Constituição Federal estabelece no inciso X, do seu artigo 5º, 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**”.

Desse modo, a pessoa física ou jurídica que se sentir lesada, poderá pleitear indenização seja de ordem material ou moral, como de ambas se estas estiverem configuradas, conforme a súmula 37 do STJ que determina que "são cumuláveis as indenizações por dano material e moral oriundos do mesmo fato".

Como o presente trabalho visa a possível reparação civil do tema no aspecto moral, não se faz necessário o aprofundamento sobre o dano material já que o mesmo consiste no direito a indenização visando à reposição de um valor efetivamente perdido ou de uma receita que se deixou de receber.

O conceito de dano moral é muito abrangente, não possuindo ao certo um significado específico, segundo Rizzato:

[...] o dano moral é aquele que afeta a paz interior de cada um. Atinge o sentimento da pessoa, o decoro, o ego, a honra, enfim, tudo aquilo que não tem valor econômico, mas que lhe causa dor e sofrimento. É, pois, a dor física e/ou psicológica sentida pelo indivíduo. (NUNES, 2018, p. 374).

Neste diapasão, Gonçalves conceitua o dano moral como:

É o que só ofende o devedor como ser humano, não lhe atingindo o patrimônio. A expressão "dano moral" deve ser reservada exclusivamente para designar a lesão que não produz qualquer efeito patrimonial. Se há consequências de ordem patrimonial, ainda que mediante repercussão, o dano deixa de ser extrapatrimonial. (GONÇALVES, 2017, p. 219).

Percebemos que o dano moral está relacionado à dor humana, como ter seu nome negativado, sua imagem denegrada, perder um ente querido, entre diversas outras dores que sentimos em nosso interior. Por esse motivo, a justiça por muitos anos, não costumava indenizar o dano moral, pois era difícil mensurar o valor da reparação em relação ao prejuízo moral de uma pessoa, já que o dano moral não está relacionado ao prejuízo de ordem material.

Com o tempo, foi se percebendo que não se poderia mais deixar de reconhecer a existência do dano moral, pois o mesmo é uma clara violação aos direitos fundamentais, estes garantidos em nossa Carta Magna.

Nesta perspectiva, Rizzato (2018) considera que a indenização do dano moral possui um caráter satisfativo-punitivo, ou seja, a paga pecuniária deverá proporcionar ao ofendido uma sensação de satisfação, amenizando a dor sentida. Enquanto que a indenização serve com forma de punir o causador do ano, o fazendo refletir se vale a pena persistir no erro.

A indenização por danos morais também está estabelecida no inciso VI, do artigo 6º, do CDC, in verbis:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; (BRASIL, 1990).

Em relação à condenação em indenização por danos morais decorrente do descumprimento da Lei Municipal nº 3441/2007, que regula no município de Aracaju, o tempo de espera em filas de estabelecimentos bancários; o assunto é polêmico. Pois o juiz analisará cada caso concreto, considerando ou não que o tempo excessivo seja passível de indenização.

Entretanto, o simples fato do requerente apresentar em juízo que o tempo em que ficou na fila do banco excedeu o tempo máximo regulamentado pela lei municipal, não gera a reparação civil por danos morais. Como dito anteriormente, é analisado cada caso concreto e o juiz observará se houve outras questões que em conjunto com a espera excessiva possa afetar a dignidade da pessoa de forma mais visível.

Este entendimento está previsto no informativo nº 504 do STJ, no qual a Terceira Turma disciplinou:

O dano moral decorrente da demora no atendimento ao cliente não surge apenas da violação de legislação que estipula tempo máximo de espera, mas depende da verificação dos fatos que causaram sofrimento além do normal ao consumidor. Isso porque a legislação que determina o tempo máximo de espera tem cunho administrativo e trata da responsabilidade da instituição financeira perante a Administração Pública, a qual poderá aplicar sanções às instituições que descumprirem

a norma. Assim, a extrapolação do tempo de espera deverá ser considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral. No caso, além da demora desarrazoada no atendimento, a cliente encontrava-se com a saúde debilitada e permaneceu o tempo todo em pé, caracterizando indiferença do banco quanto à situação. Para a Turma, o somatório dessas circunstâncias caracterizou o dano moral. Por fim, o colegiado entendeu razoável o valor da indenização em R\$ 3 mil, ante o caráter pedagógico da condenação. Precedentes citados: AgRg no Ag 1.331.848-SP, DJe 13/9/2011; REsp 1.234.549-SP, DJe 10/2/2012, e REsp 598.183-DF, DJe 27/11/2006. REsp 1.218.497-MT, Rel. Min. Sidnei Beneti, julgado em 11/9/2012. (BRASIL, 2012).

Porém, é de se considerar que o tempo por demais excessivo para a realização de um simples serviço bancário, configura no mínimo o total desrespeito dos bancos para com os seus clientes. E que a longa espera em fila é sim capaz de afetar a honra subjetiva de uma pessoa, pois não só gera aborrecimento, como um imenso desgaste físico e emocional.

Ultrapassar o limite máximo da lei, que é de 15 minutos, é uma situação desagradável, mas que não possui o condão de afetar a dignidade do consumidor. Entretanto, quando se espera por tempo demasiado em uma fila bancária, é nítido o total desprezo da instituição para com seus clientes, pois além de configurar falha na prestação do serviço, desrespeita os direitos básicos do consumidor.

Para que o dano moral seja configurado é preciso demonstrar a conduta, o dano e o nexo de causalidade entre estes. Contudo, de maneira excepcional o dano moral poderá ser presumido (*in re ipsa*), não sendo necessária a comprovação do dano suportado, ocorrendo à reparação com a simples comprovação da conduta, pois está presumidamente afeta a dignidade da pessoa humana.

Nesta seara, Gonçalves menciona:

Têm-se observado, com efeito, várias situações em que a lei, com o escopo de facilitar a prova da culpa e do ato **ilícito, estabelece presunções juris tantum**. Nesses casos ocorre a **inversão do ônus da prova**, melhorando muito a situação da vítima. Esta não terá de provar a culpa psicológica, subjetiva, do agente, que é **presumida**. Basta a prova da relação de causa e efeito entre o ato por este praticado e o dano experimentado. Para livrar-se da presunção de culpa, o causador da lesão patrimonial ou moral é que terá de produzir prova de inexistência de culpa ou de caso fortuito. (GONÇALVES, 2017, p. 380).

Diante disso, entendo que uma vez comprovada à espera excessiva do usuário na fila de banco para atendimento, estando ultrapassado, em muito, o prazo estipulado em lei, seria cabível o dano moral, apenas com a demonstração da conduta do ofensor, ignorando a comprovação do dano efetivo recebido, configurando hipótese de dano in re ipsa, ou seja, dano moral presumido.

## 7 O PAPEL DO PODER JUDICIÁRIO

Em diferentes julgados observo as diversas posições acerca do tema, no que pese a maioria das decisões serem desfavoráveis aos consumidores, tanto no juízo “a quo” (primeira instância) como no juízo “ad quem” (segunda instância).

O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJSE) considera que o descumprimento de referida lei é passível de indenização por danos morais, dispondo da súmula 4, de 2011 que normatiza tal entendimento: “A espera em fila de agência bancária, por tempo excessivo, caracteriza falha na prestação do serviço e poderá ensejar reparação por danos morais”.

No que tange a posição do Tribunal de Justiça de Sergipe, em condenar o estabelecimento bancário ao indenizar o consumidor por danos morais, observo que um conjunto de motivos ou o reconhecimento de total desprezo do banco, são fatores fundamentais para a real observância do direito reconhecido, conforme exposto:

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. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – APLICAÇÃO DA SÚMULA Nº 04 DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DE SERGIPE – CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL – ANÁLISE DE CADA CASO CONCRETO – APOSENTADA QUE ESPEROU POR TRÊS DIAS SEGUIDOS POR 49 MINUTOS, 56 MINUTOS E 22 MINUTOS, RESPECTIVAMENTE, NA FILA PREFERENCIAL, ATÉ QUE HOUVESSE O ATENDIMENTO. RESPONSABILIDADE CIVIL CONFIGURADA. DESÍDIA QUE AFRONTA A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. DANO MORAL PASSÍVEL DE REPARAÇÃO PECUNIÁRIA. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA REFORMADA. DANO MORAL CARACTERIZADO. QUANTUM ARBITRADO EM R\$ 1.000,00 (MIL REAIS). RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO. DECISÃO POR MAIORIA. I - 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; II - Reforma da sentença para condenar o requerido ao pagamento de indenização no valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), em favor da autora, a título de danos não patrimoniais, considerando as peculiaridades dos fatos concretos; III – Recurso conhecido e parcialmente provido.

(Apelação Cível nº 201700815147 nº único0025503-91.2016.8.25.0001 - 2ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Luiz Antônio Araújo Mendonça - Julgado em 03/08/2017). (BRASIL, 2017).

APELAÇÃO CÍVEL– AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE 15 MINUTOS – 2H40MIN- FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO – POSSIBILIDADE DE CONFIGURAÇÃO DE DANO MORAL – SENTENÇA REFORMADA - RECURSO PROVIDO – UNANIMIDADE. (Apelação Cível nº 201700829813 nº único0007383-97.2016.8.25.0001 - 2ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Ricardo Múcio Santana de A. Lima - Julgado em 05/12/2017). (BRASIL, 2017).

Neste contexto, é importante mencionar que o valor auferido de indenização pelo TJSE é no valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais), valor este mencionado no inciso II, do artigo 3º da lei nº 3441/2007, todavia, tal valor refere-se à multa administrativa aplicada pelo poder público no exercício de seu poder de polícia.

Os desembargadores entendem que o valor é justo, não gerando enriquecimento ilícito a parte autora e servindo como punição para que o réu não venha a cometer novos ilícitos desta natureza. Contudo, referido valor a título de indenização não só desestimula o indivíduo lesado a procurar o seu direito, bem como não irá afetar economicamente os estabelecimentos bancários, já que estes são dotados de grande poder econômico.

Neste contexto, expõe Braga Netto (2017, p. 228) utilizando a jurisprudência do STJ:

A indenização punitiva pode fixar uma punição exemplar, como forma de “contribuir para desestimular o ofensor a repetir o ato, inibindo sua conduta antijurídica” (STJ, REsp. 265.133, Rel. Min. Sálvio de Figueiredo Teixeira, 4ª T., j. 19/09/00, p. DJ 23/10/00). O caráter dúplice do dano moral tem sido reconhecido pela jurisprudência: “O valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida” (STJ, REsp. 550.317, Rel. Min. Eliana Calmon, 2ª T., j. 07/12/04, p. DJ 13/06/05).

Logo, o que vemos no nosso dia a dia é a total ineficácia de uma lei que têm como fundamento uma melhor prestação dos serviços bancários, mais que na prática, não funciona. Ora por falta de uma melhor fiscalização dos órgãos competentes, ora pelo completo desestímulo do consumidor em pleitear o seu direito.

Assim, o caráter satisfativo-punitivo do dano moral, anteriormente mencionado, não se faz presente. Já que o requerente do seu direito não fica satisfeito com a reparação civil decorrente do seu prejuízo de ordem moral, e o valor de R\$ 1.000,00 (hum mil reais) a título de indenização não possui força punitiva a fim de cessar tais práticas ilícitas dos estabelecimentos bancários, continuando os mesmos, infringindo a lei.

Em relação à jurisprudência do TJSE que julga improcedente o pleito do consumidor, é possível analisar que o mero descumprimento da lei 3441/2007 não enseja por si só, a reparação civil por danos morais, conforme expostas:

Apelação Cível – Indenização por dano moral decorrente da espera em fila de agência bancária por tempo superior ao limite máximo previsto na Lei municipal nº 2.636/1998, alterado pela Lei nº 3.441/2007 – Incidente de Uniformização de Jurisprudência que decidiu ser o dano moral, nessa hipótese, avaliável caso a caso – Necessidade de demonstração de situação excepcional que cause verdadeiro constrangimento à parte – Ausência de demonstração de situação humilhante ou vexatória – Mero aborrecimento não indenizável – Precedentes desta Corte e do STJ – Manutenção da sentença – Improcedência do pedido – Recurso não provido – Votação por maioria. 1. A espera em fila de instituição bancária por 44 minutos, prazo superior ao estabelecido na legislação municipal, não é capaz de, por si só, provocar dor moral ao consumidor, passível de reparação. 2. Mero dissabor que reclama, apenas, a atuação positiva do consumidor na busca de outra instituição que melhor lhe preste os serviços, bem como atuação do Poder Público, no exercício de seu poder de polícia, exigindo o cumprimento da norma e o prestígio de seu poder regulamentador.

(Apelação Cível nº 201800703766 nº único0017568-63.2017.8.25.0001 - 1ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Elvira Maria de Almeida Silva - Julgado em 19/04/2018). (BRASIL, 2018).

Apelação Cível – Indenização por dano moral decorrente da espera em fila de agência bancária por tempo superior ao limite máximo previsto na Lei municipal nº 2.636/1998, alterado pela Lei nº 3.441/2007 – Incidente de Uniformização de Jurisprudência que decidiu ser o dano moral, nessa hipótese, avaliável caso a caso – Necessidade de demonstração de situação excepcional que cause verdadeiro constrangimento à parte – Ausência de demonstração de situação humilhante ou vexatória – Mero aborrecimento não indenizável – Precedentes desta Corte e do STJ – Manutenção da sentença – Improcedência do pedido – Recurso conhecido e não provido. 1. A espera em fila de instituição bancária por quase 60 minutos, prazo superior ao estabelecido na legislação municipal, não é capaz de, por si só, provocar dor moral ao consumidor, passível de reparação. 2. Mero dissabor que reclama, apenas, a atuação positiva do consumidor na busca de outra instituição que melhor lhe

preste os serviços, bem como atuação do Poder Público, no exercício de seu poder de polícia, exigindo o cumprimento da norma e o prestígio de seu poder regulamentador.

(Apelação Cível nº 201800703951 nº único0025933-09.2017.8.25.0001 - 1ª CÂMARA CÍVEL, Tribunal de Justiça de Sergipe - Relator(a): Elvira Maria de Almeida Silva - Julgado em 03/04/2018). (BRASIL, 2018).

Como se observa quando da improcedência do pedido da parte autora, o entendimento é que nem todo ato ilícito ou transtorno é capaz de gerar a condenação em indenização por danos morais, pois alguns decorrem de meras situações do nosso cotidiano, que, embora causem aborrecimentos, não possuem o condão de provocar sério abalo à honra e à moral das pessoas. Nessas situações, entendem que o dano moral não se caracteriza. Para isso utilizam de termos como: mero aborrecimento ou mero dissabor, estes frequentes em diversos julgados que versam sobre a indenização por danos morais na seara consumerista.

Desse modo, utilizam o entendimento do STJ em seu Recurso Especial 608918/RS:

RESPONSABILIDADE CIVIL. MULTA DE TRÂNSITO INDEVIDAMENTE COBRADA. REPETIÇÃO DE INDÉBITO. INDENIZAÇÃO. DANO MORAL. DANO PRESUMIDO. VALOR REPARATÓRIO. CRITÉRIOS PARA FIXAÇÃO

1. [...]

2. [...]

3. Os simples aborrecimentos triviais aos quais o cidadão encontra-se sujeito devem ser considerados como os que não ultrapassem o limite do razoável, tais como: a longa espera em filas para atendimento, a falta de estacionamentos públicos suficientes, engarrafamentos etc. No caso dos autos, o autor foi obrigado, sob pena de não-licenciamento de seu veículo, a pagar multa que já tinha sido reconhecida, há mais de dois anos, como indevida pela própria administração do DAER, tendo sido, inclusive, tratado com grosseria pelos agentes da entidade. Destarte, cabe a indenização por dano moral.

(STJ – REsp: 608918 RS 2003/0207129-1, Relator: Ministro JOSÉ DELGADO, Data de Julgamento: 20/05/2004, T1 – PRIMEIRA TURMA, Data de Publicação: DJ 21/06/2004 p. 176). (BRASIL, 2004).

Em relação ao dano moral in re ipsa, apesar de uma ala da justiça considerar que a demora excessiva injustificada ensejaria a sua aplicação, este, não é o pensamento da doutrina majoritária. O STJ apresenta as hipóteses em que o dano



presumido se faz presente, no tocante a responsabilidade bancária, conforme jurisprudência:

PROCESSUAL CIVIL - AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. EXTRAVIO DE TALONÁRIOS DE CHEQUES. UTILIZAÇÃO INDEVIDA POR TERCEIROS. INSCRIÇÃO DO NOME DO CORRENTISTA EM CADASTROS DE PROTEÇÃO AO CRÉDITO. LEGITIMIDADE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. DANO MORAL PRESUMIDO. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. QUANTUM INDENIZATÓRIO FIXADO EM 50 (CINQUENTA) SALÁRIOS MÍNIMOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 83/STJ. PRECEDENTES. 1. instituição financeira deve ser responsabilizada pelos danos morais quando ocorre extravio de talonário de cheques, com posterior utilização por terceiros, devolução e inclusão do nome do correntista em cadastro de inadimplentes, pois tal fato caracteriza defeito na prestação do serviço. 2. Em tais casos, o dano é presumido e decorre do próprio fato e da experiência comum, sendo desnecessária sua comprovação. 2. Excepcionalmente, pela via do recurso especial, pode ser modificado o quantum da indenização por danos morais, desde que o valor tenha sido fixado de forma abusiva ou irrisória, circunstâncias inexistentes na espécie. 3. Esta Corte Superior firmou entendimento no sentido de que, em casos de indenização por danos morais, decorrente de inscrição indevida em cadastros de proteção ao crédito, é razoável a condenação em até 50 (cinquenta) salários mínimos. 4. Observa-se que os valores fixados pelo Tribunal de origem encontram-se em consonância com os critérios de moderação e razoabilidade que informam os parâmetros avaliadores adotados por esta Corte, descabendo qualquer reforma no v. acórdão recorrido. Tal circunstância atrai, à hipótese dos autos, a incidência da Súmula 83/STJ. 4. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ - AgRg no Ag: 1295732 SP 2010/0061171-7, Relator: Ministro VASCO DELLA GIUSTINA (DESEMBARGADOR CONVOCADO DO TJ/RS), Data de Julgamento: 02/09/2010, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 13/09/2010). (BRASIL, 2010).

Como já mencionado, o poder judiciário tem a obrigação de interpretar o direito de maneira mais benéfica ao consumidor. Aguardar em uma fila por mais de uma hora com o objetivo de realizar algum serviço é algo desumano, desonroso, e que ofendi a dignidade da pessoa humana.

Assim, quando o Estado não consegue assegurar a defesa do consumidor, o mesmo conseguirá através do poder judiciário pleitear na justiça os seus direitos. Afinal, quando uma pessoa busca ser indenizada por danos morais em virtude da espera excessiva no atendimento bancário, esta cumprindo apenas com o seu papel de cidadão, em busca da garantia dos seus direitos fundamentais.

Não há explicação plausível para a demora injustificada do atendimento, pois apesar de haver grande demanda da população em busca desses serviços, é nítido o descaso praticado pelos estabelecimentos bancários, sendo o dano ao consumidor presumido.

## 8 CONSIDERAÇÕES FINAIS

O presente trabalho demonstrou todo o contexto necessário para se buscar a resposta da questão norteadora, apresentando diversos quesitos que em conjunto dão respaldo as conclusões que serão expostas.

Primeiramente, foi-se comprovada que a condenação em indenização por danos morais é a maneira mais eficaz de minimizar as práticas abusivas cometidas pelos estabelecimentos bancários, que infringem as leis municipais que versam sobre o tempo de atendimento em filas de bancos, tendo como base a lei 3441/2007 do município de Aracaju.

Ficou comprovado que os municípios possuem jurisdição para legislar acerca do tema exposto, por se tratar de assunto de interesse local, entendimento este, pacífico em nosso ordenamento jurídico, bem como presente no texto constitucional.

Em seguida, foi demonstrada a importância do Código de Defesa do Consumidor para a devida proteção deste, salvaguardando os seus direitos. E que o inovador código, trouxe para si, os serviços bancários; considerando que os bancos prestam serviços aos consumidores, ao caracterizar clara relação de consumo.

Assim, os bancos não alcançaram o seu objetivo de apartar os serviços de natureza bancária, em relação ao CDC, prevalecendo a Constituição, na qual, declara que a defesa do consumidor é um princípio constitucional tutelado pelo Estado, devendo o mesmo proteger e defender os interesses dos consumidores.

Apesar das decisões da justiça, em especial, aos acórdãos do Tribunal de Justiça de Sergipe considerar, em alguns casos, que o descumprimento da lei não fere a dignidade da pessoa humana, não aplicando a indenização devida. É importante refletir que num Estado Democrático de Direito, decisões em desacordo com o princípio basilar da dignidade da pessoa humana, deve ser extinguido.

Desse modo, constitui-se que o descumprimento da “lei da fila”, afeta a dignidade da pessoa humana, decorrente do total desrespeito e desprezo que os bancos tratam seus usuários e que a demora injustificada do atendimento bancário, demonstra clara afronta à dignidade do consumidor, sendo afetado em seu emocional pelas práticas abusivas cometidas por esses.

Em relação à responsabilidade civil, o estudo monográfico apresentou que os danos causados pelos bancos acarretam a responsabilidade objetiva destes, visto que, os serviços são regidos pelo Código de Defesa do Consumidor, o qual dispõe sobre a Teoria do Risco, que menciona: o fornecedor de serviços responde pela reparação dos danos causados aos consumidores, decorrentes de defeitos na prestação destes, independente de culpa; ou seja, assumindo os riscos integrais de sua atividade econômica.

É notória a despreocupação dos bancos na prestação dos serviços quando engloba o atendimento como parte deste, com o intuito de satisfazer os seus clientes, mesmo existindo legislação que regula o tempo desse atendimento e, contudo, a espera excede o limite de prazo para atendimento, demonstrando o completo descaso destas instituições.

Por fim, a aplicação do dano moral *in re ipsa*, na presente colenda possui um maior caráter pedagógico e punitivo, estes constituindo a motivação necessária da condenação, reparando os consumidores pelo tratamento desumano, suportado de forma mais objetiva; além de punir os estabelecimentos bancários de maneira efetiva, já que tais condutas por si só, demonstram o dano presumido.

É imprescindível ressaltar que, os estabelecimentos bancários precisam repensar as suas condutas, oferecendo serviços adequados e eficientes para a população; de modo que, o único meio que o torna possível é a reparação indenizatória por danos morais, possuindo função educativa, ao contribuir para a busca do equilíbrio da relação de consumo e garantindo os direitos individuais dos consumidores.

## REFERÊNCIAS

ARACAJU. Decreto nº 1422. **Regulamenta a Lei nº 2636/98**, de 14 de setembro de 2007. Disponível em: <[http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-1422-2007-aracaju\\_316468.html](http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-1422-2007-aracaju_316468.html)>. Acesso em: 16 fev. 2018.

ARACAJU. Decreto nº 5284. **Regulamenta a Lei nº 3441/07**, de 25 de janeiro de 2016. Disponível em: <[http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-5284-2016-aracaju\\_315968.html](http://www.normasbrasil.com.br/norma/decreto-5284-2016-aracaju_315968.html)>. Acesso em: 16 fev. 2018.

ARACAJU. Lei Municipal nº 2636/98. **Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do direito do consumidor e dá outras providências**, 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: 14 fev. 2018.

ARACAJU. Lei Municipal nº 3441/2007. **Altera os artigos da Lei nº 2636/98 e dá outras providências**, 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: 14 fev. 2018.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de direito do consumidor: à luz da jurisprudência do STJ**. 12. ed. Salvador: JusPodivm, 2017.

BRASIL. **Constituição (1988)**. Constituição da República do Brasil. Brasília, DF: Senado, 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: 07 mar. 2018.

BRASIL. **Código Civil** - Lei Federal nº 10.406, de 10 de jan. de 2002. Institui o 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: 07 mar. 2018.

BRASIL. **Código de Defesa do Consumidor** - Lei Federal nº 8.078, de 11 de set. de 1990. Dispõe sobre a proteção do consumidor e dá outras providências. Disponível em: <[http://www.planalto.gov.br/ccivil\\_03/leis/l8078.htm](http://www.planalto.gov.br/ccivil_03/leis/l8078.htm)>. Acesso em: 07 mar. 2018.

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras. Disponível em: <<http://www.stj.jus.br/SCON/SearchBRS?b=SUMU&livre=@docn=%27000000297%27>>. Acesso em: 13 mar. 2018.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial** nº 608918 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Relator: Ministro José Delgado. Brasília, 20 de maio de 2004. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/19577551/recurso-especial-resp-608918-rs-2003-0207129-1/inteiro-teor-19577552?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Recurso Especial** nº 387805 do Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul. Relator: Ministra Nancy Andrighi. Brasília, 27 de junho de 2002. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/285423/recurso-especial-resp-387805-rs-2001-0171862-8?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 26 abr. 2018.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Agravo Regimental no Agravo de Instrumento** nº 1295732 do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo. Relator: Ministro Vasco Della Giustina. Brasília, 02 de setembro de 2010. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/16379160/agravo-regimental-no-agravo-de-instrumento-agrg-no-ag-1295732-sp-2010-0061171-7/inteiro-teor-16984887?ref=juris-tabs>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

BRASIL, Superior Tribunal de Justiça. **Informativo nº 504**, 10 a 19 de setembro de 2012. Conteúdo Jurídico, Brasília, 03 de outubro de 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=238.39795&seo=1>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **ADI** nº 2591 do Tribunal de Justiça do Distrito Federal. Relator: Ministro Carlos Velloso. Brasília, 07 de junho de 2006. Disponível em: <<https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/760371/acao-direta-de-inconstitucionalidade-adi-2591-df>>. Acesso em: 17 abr. 2018.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário** nº 432789 do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Relator: Ministro Eros Grau. Brasília, 14 de junho de 2005. Disponível em: <<https://stf.jusbrasil.com.br/jurisprudencia/764432/recurso-extraordinario-re-432789-sc>>. Acesso em: 18 abr. 2018.

BRASIL, Supremo Tribunal Federal. **Recurso Extraordinário** nº 610.221 do Tribunal de Justiça do Estado de Santa Catarina. Relator: Min. Ellen Gracie. Brasília, 29 de abril de 2010. Disponível em: <<http://www.stf.jus.br/portal/constituicao/artigobd.asp?item=446>>. Acesso em: 19 abr. 2018.

BRASIL. Tribunal de Justiça de Sergipe. **Súmula nº 4**. A espera em fila de agência bancária, por tempo excessivo, caracteriza falha na prestação do serviço e poderá ensejar reparação por danos morais. Disponível em: <<http://www.tjse.jus.br/portal/arquivos/documentos/publicacoes/sumulas/sumula-004-IUJ-002-2011.pdf>>. Acesso em: 14 mar. 2018.

BRASIL, Tribunal de Justiça de Sergipe. **Apelação Civil** nº 201700815147. Relator: Luiz Antônio Araújo Mendonça. Sergipe, 03 de agosto de 2017. Disponível em: <[http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp\\_numprocesso=201700815147&tmp\\_numacordao=201716723&tmp.expressao=>](http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp_numprocesso=201700815147&tmp_numacordao=201716723&tmp.expressao=>)>. Acesso em: 10 abr. 2018.

BRASIL, Tribunal de Justiça de Sergipe. **Apelação Civil** nº 201700829813. Relator: Ricardo Múcio Santana de A. Lima. Sergipe, 05 de dezembro de 2017. Disponível em: <[http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp\\_numprocesso=201700829813&tmp\\_numacordao=201727162&tmp.expressao=>](http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp_numprocesso=201700829813&tmp_numacordao=201727162&tmp.expressao=>)>. Acesso em: 10 abr. 2018.

BRASIL, Tribunal de Justiça de Sergipe. **Apelação Civil** nº 201800703766. Relator: Elvira Maria de Almeida Silva. Sergipe, 19 de abril de 2018. Disponível em: <[http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp\\_numprocesso=201800703766&tmp\\_numacordao=20188476&tmp.expressao=>](http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp_numprocesso=201800703766&tmp_numacordao=20188476&tmp.expressao=>)>. Acesso em: 10 abr. 2018.

BRASIL, Tribunal de Justiça de Sergipe. **Apelação Civil** nº 201800703951. Relator: Elvira Maria de Almeida Silva. Sergipe, 03 de abril de 2018. Disponível em: <[http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp\\_numprocesso=201800703951&tmp\\_numacordao=20186833&tmp.expressao=>](http://www.tjse.jus.br/tjnet/jurisprudencia/relatorio.wsp?tmp_numprocesso=201800703951&tmp_numacordao=20186833&tmp.expressao=>)>. Acesso em: 10 abr. 2018.

FIORINZA, Fábio Henrique Rodrigues de Moraes. **Fila de banco e dano moral**. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 15, n. 2596, 10 ago. 2010. Disponível em: <<https://jus.com.br/artigos/17132>>. Acesso em: 13 mar. 2018.

GAGLIANO, Pablo Stolze; PAMPLONA FILHO, Rodolfo. **Manual de direito civil**. volume único. São Paulo: Saraiva, 2017.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Direito civil 3: esquematizado: responsabilidade civil, direito de família, direito das sucessões**. 4. ed. São Paulo: Saraiva, 2017.

MELLO, Cleyson de Moraes. **Direito civil: obrigações**. 2. ed. Rio de Janeiro: Freitas Bastos Editora, 2017.

MORAES, Alexandre de. **Direito constitucional**. 32. ed. São Paulo: Atlas, 2016.

NUNES, Rizzato. **Curso de direito do consumidor**. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2018.

MIGALHAS. **Regras do CDC valem para os bancos**. 08 de junho de 2006. Disponível em: <<http://www.migalhas.com.br/Quentes/17,MI25930,21048-Regras+do+CDC+valem+para+os+bancos>>. Acesso em: 18 mar. 2018.

SARAIVA, Marcos Antônio Maciel. **Tempo de espera em fila de banco e direito a indenização**. Conteúdo Jurídico, Brasília-DF: 05 maio 2012. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/?artigos&ver=2.36723&seo=1>>. Acesso em: 13 mar. 2018.