

APLICAÇÃO DA LEI MUNICIPAL 6795/2001 E DA LEI ESTADUAL 13400/01 PERANTE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Paulo Fabricio Lambrecht (UNOPAR) lambrecht@hotmail.com.br
Juliano Ferreira Costa (UNOPAR) julianocostaferreiradireito@gmail.com
Samuel Alex de Sá (UNOPAR) samuka@massafmpg.com.br
Danilo de Araujo Geraldo (UNOPAR) danilo97gealdo@gmail.com
Daniele Mudrey Degraf (UNOPAR) danimudrey@yahoo.com.br

Resumo:

A Lei Municipal 6795/2001 e o artigo 1º, parágrafo 1º, da Lei Estadual 13400/01 asseguram aos clientes de instituições bancárias direito a serem indenizados quando aguardarem mais que vinte minutos em dias normais, ou trinta minutos em véspera de feriados, nas filas dos caixas. Acontece que nem sempre esse tempo de espera gera direito a indenização, visto que cada caso é analisado em sua particularidade pelo juiz, o qual irá identificar se realmente o direito do cliente fora violado, se afetou a sua personalidade e, de alguma forma, ofendeu sua moral e sua dignidade, pois apenas dessa forma será passível a ensejar uma indenização por dano moral.

Palavras-chave: Instituições, Tempo, Direito, Dano.

APPLICATION OF MUNICIPAL LAW 6795/2001 AND STATE LAW 13400/01 TO BANKING INSTITUTIONS

Abstract:

Municipal Law 6795/2001 and article 1º, paragraph 1, of State Law 13400/01 assure clients of banking institutions the right to be indemnified when they wait more than twenty minutes on normal days, or thirty minutes on the eve of holidays, in the queues of the boxes. It turns out that not always this waiting time generates the right to compensation, since each case is analyzed in its particularity by the judge, which will identify if the client's right was actually violated, if it affected his personality and, somehow, offended his morality and his dignity, because only in this way he will be liable to indemnity for moral damages.

Key-words: Institutions, Time, Law, Damage.

1. Introdução

O tema que abrange o presente artigo tem a finalidade de analisar a Lei Municipal 6795/2001 (Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-ordinaria/2001/680/6795/lei-ordinaria-n-6795-2001-estabelece-Obrigacoes-as-instituicoes>)

financeiras-e-aos-seus-prestadores-de-servicos-terceirizados-em-relacao-aos-seus-usuarios) e o artigo 1º, parágrafo 1º, da Lei Estadual 13400/01 (Disponível em: http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/lei_13400_01_fila_bancos_supermercados1.pdf), relativo a instituições bancárias, o qual assegura que o cliente não pode aguardar mais que vinte minutos em dias normais, ou trinta minutos em véspera de feriados, nas filas dos caixas.

O Tribunal de Justiça do Estado do Paraná utiliza como fundamento jurídico para reconhecimento da responsabilidade civil os parâmetros estabelecidos pela Lei Estadual 13400/2001 (Disponível em: http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/lei_13400_01_fila_bancos_supermercados1.pdf), e Lei Municipal 6795/2001 (Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-rdinaria/2001/680/6795/lei-ordinaria-n-6795-2001-estabelece-obrigacoes-as-instituicoes-financeiras-e-aos-seus-prestadores-de-servicos-terceirizados-em-relacao-aos-seus-usuarios>), que estabelecem tempos máximo de espera para atendimento em instituições bancárias, combinado com o artigo 14 do Código de defesa do consumidor, onde basta a mera relação de causalidade entre falha na prestação de serviço e dano ao consumidor para se verificar a existência de dano moral concreto.

Serão averiguadas questões sobre o objetivo da Lei Municipal e da Estadual mediante a aplicação de multa em caso de descumprimento, pois existe uma grande discussão acerca dessas leis, as quais visam reparar o mau atendimento prestado a uma comunidade, e não apenas ao indivíduo, e para isso esse artigo traz os pontos relevantes sobre algumas questões que discutem o tema abordado.

2. Desenvolvimento

2.1 Análise geral sobre as Leis e sua aplicação

O Consumidor inconformado com o fato de esperar por muito tempo em filas, sejam elas bancárias, ou caixas de supermercados, ampara-se em leis para buscar judicialmente seu direito, o qual entende ser devido, para isso encontra auxílio na Lei Municipal - Ponta Grossa/PR, Lei 6795/2001 (Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-rdinaria/2001/680/6795/lei-ordinaria-n-6795-2001-estabelece-obrigacoes-as-instituicoes-financeiras-e-aos-seus-prestadores-de-servicos-terceirizados-em-relacao-aos-seus-usuarios>), e Lei Estadual do Paraná - Lei 13400/01 (Disponível em: http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/lei_13400_01_fila_bancos_supermercados1.pdf). O poder de legislar sobre o assunto é de responsabilidade das esferas estaduais e municipais, e cada localidade o trata de acordo com as próprias peculiaridades. Essas leis dispõem que:

Lei Municipal - Ponta Grossa/PR, Lei 6795/2001:

Art. 1º Fica determinado que as instituições financeiras, em suas agências bancárias, deverão colocar à disposição dos seus usuários, pessoal

Ponta Grossa, Paraná, Brasil – 06 a 08 de junho de 2018

suficiente e necessário para atendimento em todos os setores, possibilitando, assim, o atendimento em tempo razoável. (Redação dada pela Lei nº 11683/2014)

§ 1º - Entende-se por atendimento em tempo razoável o prazo máximo de vinte minutos em dias normais e de trinta minutos na véspera e no dia imediatamente posterior a feriado prolongado.

§ 3º - As instituições financeiras fornecerão aos usuários senhas para atendimento, com numeração crescente, constando data e horário da emissão, devendo as mesmas ser devolvidas aos usuários devidamente preenchidas e carimbadas pelo atendente.

Art. 8º O não cumprimento do disposto nesta Lei sujeitará os infratores às seguintes penalidades:

I - advertência por escrito;

II - multa;

III - suspensão de Alvará de Funcionamento.

Parágrafo Único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor - PROCON/Ponta Grossa, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Art. 9º A pena de multa será graduada de acordo com a vantagem auferida, a reincidência no mesmo fato e a condição econômica do fornecedor.

Parágrafo Único. A multa será fixada em montante não inferior a duzentos reais e não superior a três milhões de reais.

Lei Estadual do Paraná - Lei 13400/01

Súmula: Dispõe que as instituições bancárias e outras especificadas, deverão providenciar medidas para efetivar, em tempo razoável, atendimento a seus usuários. A Assembléia Legislativa do Estado do Paraná decretou e eu sanciono a seguinte lei:

Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito, bem como os supermercados, deverão colocar a disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixa, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

§ 1º. Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no "caput", o prazo máximo de 20 (vinte) minutos em dias normais e de 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

Art. 2º. O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de 60 (sessenta) anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças no colo, será realizado através de senha numérica e oferta de, no mínimo, 15 (quinze) assentos com encosto. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

Parágrafo único. O atendimento a todos os usuários bancários deverá ser realizado mediante o sistema de uso de senha numérica, a qual deverá indicar, obrigatoriamente, a data do atendimento, bem como o horário de chegada do cliente na agência. (Incluído pela Lei 14956 de 19/12/2005)

Art. 4º. O não cumprimento dos dispositivos desta lei sujeitará o infrator a pena de multa, graduada de acordo com a gravidade da infração, a

vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, aplicada mediante processo administrativo, revertendo para o fundo pertinente à pessoa jurídica de direito público que impuser a sanção, bem como a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

I - a multa será em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha substituí-lo. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

II - a inclusão no cadastro de reclamações fundamentadas e o processo administrativo de que trata o caput deverão seguir as normas previstas no Decreto nº 2181/97 e na Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990. (Redação dada pela Lei 14956 de 19/12/2005)

As leis municipal e estadual mencionadas possuem como objetivo compelir, mediante a aplicação de multa em caso de descumprimento, as instituições bancárias, financeiras e de crédito, a adotar medidas para efetivar, em tempo razoável, melhorias no serviço de atendimento aos seus usuários.

Ocorre que grande parte da população acredita que somente esperar por atendimento por um tempo superior ao previsto na legislação confere o direito a obter uma indenização. Mas na realidade não é bem assim, visto que há casos em que a espera excessiva foge da normalidade, deixando de ser um mero aborrecimento tolerável para se transformar em algo mais sério, anormal. Não há dúvidas de que o tempo desarrazoado constitui um fator importante para justificar uma compensação de cunho moral, mas ele não é essencial. O primordial nesses casos é saber o malefício que a situação de espera trouxe ao ser humano, na condição de pessoa digna.

Desta forma, quando ingressado com ação judicial, cada caso é observado em sua individualidade, a ponto de se chegar a existência, ou não, do dano moral, o qual será explanado separadamente no presente artigo.

2.2 A natureza e os objetivos das referidas Leis

A natureza e os objetivos das referidas leis é estabelecer parâmetros mínimos de qualidade para a prestação do serviço, e em casos de descumprimento, penalizar administrativamente, a instituição bancária, financeira ou de crédito.

Em caso de desrespeito ao prazo máximo de atendimento, o próprio consumidor tem a faculdade de denunciar a ocorrência ao PROCON, que pode penalizar o infrator em valor correspondente a em até três milhões de vezes o valor da UFIR (Unidade Fiscal de Referência, um indexador usado como parâmetro de atualização do saldo devedor dos tributos e de valores relativos a multas e penalidades de qualquer natureza).

Atualizando-se pelo INPC-IBGE o valor da última UFIR desde a sua extinção pela MP 2095-76/2001, em julho de 2001 (R\$1,0641) até novembro de 2016 (R\$3,03) e multiplicando-a em três milhões de vezes, tem-se que a penalidade

administrativa, conforme a gravidade da infração, vantagem auferida, condição econômica do fornecedor, pode atingir a cifra de R\$9.090.000,00 (nove milhões e noventa mil reais).

Portanto, o que deve-se ter em mente é que o caráter punitivo não está na análise da responsabilidade civil individual, mas na efetiva fiscalização do Estado através do PROCON, desencadeada principalmente por denúncias dos usuários, visando reparar o mau atendimento prestado a uma comunidade, e não ao indivíduo.

A simples invocação da lei municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em filas de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário.

Não há, portanto, como se viu, dano moral indenizável fora dos direitos de personalidade, sendo irrelevante para a responsabilidade civil os danos morais causados a outros elementos que não os relativos a essa espécie de direitos. Daí decorre a importância de se conhecer a sua natureza e disciplina para a adequada compreensão dos danos morais, motivo pelo qual passamos a examiná-las no tópico a seguir.

2.3 O caráter punitivo das Leis voltado à questão do dano moral

O dano moral é aquele que afeta a personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa.

Sendo assim, Carlos Roberto Gonçalves (2007, p. 609-610) aclara que não é qualquer dor ou padecimento que pode caracterizar dano moral, mas somente aqueles decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente:

O dano moral não é a dor, a angústia, o desgosto, a aflição espiritual, a humilhação, o complexo que sofre a vítima do evento danoso, pois esses estados de espírito constituem o conteúdo, ou melhor, a consequência do dano. A dor que experimentam os pais pela morte violenta do filho, o padecimento ou complexo de quem suporta um dano estético, a humilhação de quem foi publicamente injuriado são estados de espírito contingentes e variáveis em cada caso, pois cada pessoa sente a seu modo. O direito não repara qualquer padecimento, dor ou aflição, mas aqueles que forem decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. Por exemplo: se vemos alguém atropelar outrem, não estamos legitimados para reclamar indenização, mesmo quando esse fato nos provoque grande dor. Mas, se houve relação de parentesco próximo entre nós e a vítima, seremos lesados indiretos. Logo, os lesados indiretos e a vítima poderão reclamar a reparação pecuniária em razão de dano moral, embora não peçam um preço para a dor que sentem ou sentiram, mas, tão somente, que se lhes outorgue um meio de atenuar, em parte, as consequências da lesão jurídica por eles sofrida. (Carlos Roberto Gonçalves, 2007, p. 609-610)

Ainda, conforme ressalta Sílvio de Salvo Venosa (2004, p. 40 – 41), quando da reparação do dano moral, o juiz deve analisar a sintomatologia do sofrimento, considerando-se que a condenação pecuniária será apenas mero lenitivo para a dor:

Ao se analisar o dano moral, o juiz se volta para a sintomatologia do sofrimento, a qual se não pode ser valorada por terceiro, deve, no caso, ser quantificada economicamente. (...) Na verdade, a reparação do dano moral deve guiar-se especialmente pela índole dos sofrimentos ou mal-estar de quem os padece, não estando sujeita a padrões pré-determinados ou matemáticos. (...) Do ponto de vista estrito, o dano imaterial, isto é, não patrimonial, é irreparável, insusceptível de avaliação pecuniária porque é incomensurável. A condenação em dinheiro é mero lenitivo para a dor, sendo mais uma satisfação do que uma reparação. (...) A reparação do dano moral deve constituir-se em compensação ao lesado e adequado desestímulo ao lesante. (Sílvio de Salvo Venosa 2004, p. 40 – 41)

Sérgio Cavaliéri Filho (2009, p.83-84) finaliza expliando que:

(...) dano moral, à luz da [Constituição](#) vigente, nada mais é do que agressão à dignidade humana. Que consequências podem ser extraídas daí? A primeira diz respeito à própria configuração do dano moral. Se dano moral é agressão à dignidade humana, não basta para configurá-lo qualquer contrariedade.

Nessa linha de princípio, só deve ser reputado como dano moral a dor, vexame, sofrimento ou humilhação que fugindo à normalidade, interfira intensamente no comportamento psicológico do indivíduo, causando-lhe aflições, angústia e desequilíbrio em seu bem-estar. Mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral, porquanto, além de fazerem parte da normalidade de nosso diaadia, no trabalho, no trânsito, entre os amigos e até no ambiente familiar, tais situações não são intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo. Se assim não se entender, acabaremos por banalizar o dano moral, ensejando ações judiciais em busca de indenizações pelos mais triviais aborrecimentos. Dor, vexame, sofrimento e humilhação são consequência, e não causa. Assim como a febre é o efeito de uma agressão orgânica, dor, vexame e sofrimento só poderão ser considerados dano moral quando tiverem por causa uma agressão à dignidade de alguém (CAVALIERI FILHO, Sérgio. Programa de Responsabilidade Civil, 8ª ed. Revista e atualizada. São Paulo: Atlas, 2009, pp.83-84).

O próprio Superior Tribunal de Justiça já estabeleceu, em julgados, que não basta o mero descumprimento de legislação estadual ou municipal quanto ao tempo de espera, sendo necessário efetivo dano moral, seja pela espera excessiva, seja pela efetiva ocorrência de dano a um dos direitos da personalidade:

EMENTA: AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ). 1- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral. 2- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário. 3- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ). 4- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas. 5- Recurso Especial improvido. Resp nº 1.218.497

Conforme entendimento do STJ, portanto, só seria indenizável a espera excessiva, ou que esteja aliada a outros constrangimentos. Ou seja, não é a simples conduta ilícita do banco, de não respeitar o limite de tempo estabelecido para o atendimento, que importará o reconhecimento de sua responsabilidade civil para com o consumidor. Para tanto, deverá, haver comprovação da ocorrência de dano patrimonial ou extrapatrimonial suportado pelo indivíduo que esperou na fila.

Para que haja responsabilidade civil, como já se viu, é necessário que um direito seja violado. Sendo assim, é necessário perquirir, inicialmente, se os clientes e usuários dos bancos têm o direito de serem atendidos até um determinado limite de tempo. Muito embora as leis da fila tenham sido as primeiras a prever esse limite, acredita-se que não foram elas que criaram o direito subjetivo ao tempo de espera razoável em fila bancária. Elas somente deram maior concretude, ao prever o tempo máximo de espera, e garantia, ao cominar a multa como sanção pelo descumprimento a um direito que já existia

por força do regime decorrente do Código de Defesa do Consumidor. Com efeito, entre os direitos do consumidor está o de ter um serviço prestado adequadamente, conforme se depreende do artigo 4º, II, d, e V, artigo 6º, IV e X, artigo 20, § 2º, todos do Código de Defesa do Consumidor. Este último dispositivo é muito claro a respeito, como se vê:

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.

Assim, é preciso verificar se algum dano é causado pela conduta ilícita, pois ainda mesmo que se comprove a violação de um dever jurídico, e que tenha existido culpa ou dolo por parte do infrator, nenhuma indenização será devida, desde que dela não tenha decorrido prejuízo. No caso do dano moral, todavia, como a prova do dano, pela sua natureza, não é possível, este é considerado *in re ipsa*, ou seja, presumidamente decorrente da situação fática ilícita. Entretanto, como não há responsabilidade civil sem dano, é necessário que essa situação fática seja idônea a causar o dano moral, devendo assim ser considerada aquela que ofende os direitos de personalidade de alguém.

Cumpra perquirir aqui, portanto, se a extrapolação do tempo previsto na lei da fila configurar violação aos direitos de personalidade do consumidor, acarretará, assim, dano moral indenizável. A ocorrência dessa ofensa, contudo, deve ser verificada em cada caso concreto, de acordo com suas particularidades. Não se pode, destarte, considerar que o descumprimento da lei da fila, ou de qualquer lei, acarrete, danos morais. Todavia, é possível perceber que o descumprimento da lei, por si só, não tem o condão de causar senão um mero aborrecimento. Com efeito, não há dúvida que quem espera por mais de meia hora na fila do caixa de um banco se aborrece, se irrita, mas isso não viola a sua honra ou sua liberdade de forma objetivamente considerada.

A extrapolação do tempo de espera será considerada como um dos elementos analisados no momento da verificação da ocorrência do dano moral. De outro modo, se não demonstrado uma excessiva demora do atendimento, a jurisprudência vem entendendo que a dignidade pessoal da parte autora, enquanto usuária do serviço, restará abalada quando se comprovar que outros fatores deram ensejo à situação de constrangimento, a exemplo quando a demora do atendimento for ocasionado pela falta de operadores de caixa, ausência de fila preferencial, escasso número de assentos e ambiente com ventilação incompatível com o número de pessoas que ocupam a agência. Assim, encontrando-se presentes a situação atípica resultante do defeito da

prestação do serviço bancária, restaria configurado a exposição do consumidor a situação humilhante, bem como ofensa a atributo da sua honra, imagem e seus direitos personalíssimos tutelados no art. 5, inciso V e X, da CF/88, sendo portanto dano ou lesão à personalidade, fazendo jus o autor a reparação. Referidos danos, independem de comprovação, porque a experiência comum sinaliza, de forma inequívoca, que a espera por mais de uma hora em fila de banco para acessar o caixa enseja, além de desgaste físico excessivo, aborrecimento exacerbadamente. Somente assim será possível sensibilizar esse importante seguimento da economia a dispensar um tratamento ao consumidor à altura dos bons, sólidos e propalados lucros que auferem nas operações realizadas no Brasil. Além disso, promoverá a contratação de pessoas para melhor atender ao público, o que é salutar para a dinâmica das relações econômicas. O arbitramento do dano moral, como se sabe, cria situações controvertidas, já que o legislador pátrio optou, em detrimento à tarifação, pela adoção do sistema aberto, entregando a tarefa ao magistrado. Prevalecem, então, o bom senso e a razoabilidade. O Superior Tribunal de Justiça tem decidido que se deve realizar o arbitramento do dano moral com moderação, em atenção à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso, proporcionalmente ao grau de culpa e ao porte econômico das partes. Ademais, não se pode olvidar, consoante parcela da jurisprudência pátria, acolhedora da tese punitiva acerca da responsabilidade civil, da necessidade de desestimular o ofensor a repetir o ato.

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCACÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ).INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ). 1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral. 2.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário. 3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ). 4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas. 5.-Recurso Especial improvido. (STJ, REsp 1218497/MT, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/09/2012, DJe 17/09/2012)

Assim, o STJ entende como razoável a condenação pela demora excessiva na fila do banco em indenização no valor de R\$ 3.000,00 (três mil reais), todavia, qualquer Juiz de Direito deverá arbitrar o quantum indenizatório que se mostrar mais adequados às peculiaridades do caso concreto e estar em consonância com os patamares normalmente utilizados pelos próprio Tribunais em casos análogos a este. Deste modo, entende-se que ocorrido o ilícito importará a aplicação de penalidades administrativas, previstas nas leis que regulam o tempo máximo de espera na fila, mas apenas a ocorrência do dano viabiliza o reconhecimento do direito do consumidor à indenização. Assim, em caso de lesão patrimonial, o banco poderá ser condenado a ressarcir os danos causados ao consumidor, mas para tanto, o magistrado deverá levar em consideração, na individualidade de cada consumidor, se o tempo de espera ultrapassou os limites do razoável, se não havia outros meios menos onerosos postos à disposição do consumidor para concluir a transação, ou a ocorrência de situações excepcionais.

3. Conclusão

O fato do Consumidor ter que esperar por muito tempo em filas, sejam elas bancárias, ou caixas de supermercados, necessitou a criação de leis para os amparar judicialmente, sendo analisadas neste artigo a Lei Municipal 6795/2001 (Disponível em: <https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-rdinaria/2001/680/6795/lei-ordinaria-n-6795-2001-estabelece-obrigacoes-as-instituicoes-financeiras-e-aos-seus-prestadores-de-servicos-terceirizados-em-relacao-aos-seus-usuarios>) e a Lei Estadual 13400/01 (Disponível em: http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/lei_13400_01_fila_bancos_supermercados1.pdf), deste modo, cada localidade trata de acordo com as próprias peculiaridades, objetivando compelir, mediante a aplicação de multa em caso de descumprimento, as instituições bancárias, financeiras e de crédito, a adotar medidas para efetivar, em tempo razoável, melhorias no serviço de atendimento aos seus usuários. Sendo assim, quando ingressado com ação judicial, cada caso é observado em sua individualidade, a ponto de se chegar a existência, ou não, do dano moral.

Todavia, a natureza e os objetivos das referidas leis é estabelecer parâmetros mínimos de qualidade para a prestação do serviço, e em casos de descumprimento, penalizar administrativamente, a instituição bancária, financeira ou de crédito, podendo o próprio consumidor denunciar a ocorrência ao PROCON, que pode penalizar o infrator. Viu-se que o caráter punitivo não está na análise da responsabilidade civil individual, mas na efetiva fiscalização do Estado através do PROCON, desencadeada principalmente por denúncias dos usuários, visando reparar o mau atendimento prestado a uma comunidade, e não ao indivíduo, sendo que a simples invocação da lei municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em filas de banco não é suficiente

para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário.

Assim, conclui-se que o dano moral é aquele que afeta a personalidade e, de alguma forma, ofende a moral e a dignidade da pessoa, não sendo qualquer dor ou padecimento que caracterize dano moral, mas somente aqueles decorrentes da privação de um bem jurídico sobre o qual a vítima teria interesse reconhecido juridicamente. Dessa forma, o próprio Superior Tribunal de Justiça estabelece não bastar o mero descumprimento de legislação estadual ou municipal quanto ao tempo de espera, sendo necessário efetivo dano moral, seja pela espera excessiva, seja pela efetiva ocorrência de dano a um dos direitos da personalidade, que só seria indenizável a espera excessiva, ou que estiver aliada a outros constrangimentos.

Referências

MELLO, PÉRICLES DE HOLLEBEN. **Leis Municipais**. Disponível em: <<https://leismunicipais.com.br/a/pr/p/ponta-grossa/lei-ordinaria/2001/680/6795/lei-ordinaria-n-6795-2001-estabelece-obrigacoes-as-instituicoes-financeiras-e-aos-seus-prestadores-de-servicos-terceirizados-em-relacao-aos-seus-usuarios>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

LERNER, JAIME. **Lei 13400 - 21 de Dezembro de 2001**. Referência da lei estadual 13400/01: <http://www.procon.pr.gov.br/arquivos/File/lei_13400_01_fila_bancos_supermercados1.pdf>. Acesso em: 11 abr. 2018.

Processo nº: 24201-56.2015.8.16.0019 - 1ª Vara Cível de Ponta Grossa

ADVOGADOS ASSOCIADOS, JAIRO E GEORGE MELO. **Saiba como funciona a Lei da Fila de Banco**. Disponível em: <<https://jairoegeorgemeloadadvogados.jusbrasil.com.br/artigos/122965098/saiba-como-funciona-a-lei-da-fila-de-banco>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

GONÇALVES, Carlos Roberto. **Responsabilidade Civil**. São Paulo: Saraiva, 2007

VENOSA, Silvio de Salvo. **Direito Civil – Responsabilidade Civil**. V. 4. São Paulo: Editora Atlas, 2004

JUSTIÇA, SUPERIOR TRIBUNAL DE, **STJ define em quais situações o dano moral pode ser presumido**. Disponível em: <<https://stj.jusbrasil.com.br/noticias/3167669/stj-define-em-quais-situacoes-o-dano-moral-pode-ser-presumido>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil, 8ª ed. Revista e atualizada**. São Paulo: Atlas, 2009.

SARAIVA, MARCOS ANTONIO MACIEL, Tempo de espera em fila de banco e direito a indenização. Disponível em: <<http://www.conteudojuridico.com.br/artigo,tempo-de-espera-em-fila-de-banco-e-direito-a-indenizacao,36723.html>>. Acesso em: 11 abr. 2018.

FIORENZA, FÁBIO HENRIQUE RODRIGUES DE MORAES, FILA DE BANCO E DANO MORAL. Disponível em: https://www.jfpe.jus.br/images/stories/docs_pdf/biblioteca/artigos_periodicos/Fa bioHenriqueRdeMoraesFiorenza/Fila_revSJPE_n2_2009.pdf. Acesso em: 11 abr. 2018.