PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
FORO CENTRAL DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - MATÉRIA BANCÁRIA
TERMO DE AUDIÊNCIA UNA – CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

AUDIÊNCIAUNA

DATA: 29/5/2017
LOCAL: SALA DE AUDIÊNCIAS - 1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL
AUTOS Nº: 1686-25.2017.8.16.0191

REQUERENTE: [redacted] ***CPF N.º*** [redacted]
Telefone: 3228-2502
ADVOGADO: MARCELO CRESTANI RUBEL ***OAB/PR N.º 49705***

REQUERIDO: BANCO SANTANDER (BRASIL) S.A. CNPJ N.º 90.400.888/0001-42
PREPOSTO: [redacted] ***CPF N.º*** [redacted]

CONCILIADORA: VIVIANE MONTENEGRO COIMBRA MOURA
JUIZ(A) LEIGO(A): SANDRA NE´POMUCENO
JUIZ SUPERVISOR: ANTONIO FRANCO FERREIRA DA COSTA NETO

Aberta a audiência, apregoadas as partes, verificou-se o comparecimento dos acima nominados. Ocorreu, em seguida, o procedimento abaixo descrito.

COMPOSIÇÃO

Inicialmente foram as partes esclarecidas sobre as vantagens da conciliação, sendo demonstrados os riscos e as consequências do litígio (artigo 21 da Lei n.º 9.099/95).

Na sequência, proposta a conciliação, a transação resultou infrutífera, face à ausência de proposta de acordo pelo Banco Requerido.

CONTESTAÇÃO E IMPUGNAÇÃO

O requerido apresentou contestação escrita por meio do Sistema Projudi, nos termos do evento 32.1, da qual foi dada ciência à parte Requerente que se manifestou nos termos da impugnação de evento 33.1, Projudi.

MANIFESTAÇÃO DAS PARTES

As partes declararam não terem outras provas a serem produzidas além daquelas já trazidas aos autos.

PARECER PELO(A) JUIZ(A) LEIGO(A)

I – RELATÓRIO

Dispensado, nos termos do artigo 38, caput, da Lei n.º 9.099/1995.

Documento assinado digitalmente, conforme MP nº 2.200-2/2001, Lei nº 11.419/2006, resolução do Projudi, do TJPR/OE
Validação deste em https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/ - Identificador: PJDLK BSTWU BNKE2 VPPVR

PROJUDI - Processo: 0001686-25.2017.8.16.0191 - Ref. mov. 36.1 - Assinado digitalmente por Jose Mauro da Costa
31/05/2017: JULGADA PROCEDENTE A AÇÃO. Arq: Termo de Audiência–

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
FORO CENTRAL DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - MATÉRIA BANCÁRIA
TERMO DE AUDIÊNCIA UNA – CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

II – FUNDAMENTAÇÃO

Trata-se de ação de reparação por danos morais em razão da espera excessiva em fila de banco aguardando atendimento. Alega a autora que em 08/02/2017 retirou a senha de atendimento as 12:49h e foi atendida somente as 14:40h ou seja, aproximadamente 1 hora e 51 minutos aguardando atendimento.
A Turma Recursal Única do Paraná, em diversos julgados, já consolidou o entendimento segundo o qual "a espera em fila de agência bancária, em tempo excessivo, caracteriza falha na prestação de serviço e enseja reparação por danos morais." (Enunciado 2.7 - TRU/PR).
Abaixo, seguem ementas dos precedentes deste Colegiado, demonstrando que se trata de recurso repetitivo de matéria já decidida pela TRU/PR:

RECURSO INOMINADO. INDENIZATÓRIA. ESPERA DE 50 MINUTOS NA FILA DE BANCO. TEMPO EXCESSIVO. DESCASO E DESRESPEITO COM O CIDADÃO. VIOLAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO (ART.14, CDC). DANO MORAL CONFIGURADO. MATÉRIA JÁ DECIDIDA PELO COLEGIADO. RECURSO REPETITIVO. NO CASO DOS AUTOS, LEVANDO-SE EM CONTA QUE O AUTOR FICOU 50 MINUTOS ESPERANDO ATENDIMENTO, O VALOR DE R$ 1.000,00 SE MOSTRA ADEQUADO, RAZÃO PELA QUAL NÃO COMPORTA ALTERAÇÃO. (RI 2009.0012398-6. Rel. Luiz Cláudio Costa. DJ: 09/11/2009).

INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - ESPERA DE MAIS DE UMA HORA NA FILA DO BANCO - FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO CONFIGURADA - DESCASO E DESPERESPEITO COM O CONSUMIDOR - RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - PRECEDENTES DESTA TRU - ENUNCIADO Nº. 2.7 - VALOR DA CONDENAÇÃO (R$ 1.000,00) - MAJORAÇÃO INDEVIDA - FIXAÇÃO PRUDENTE E ADEQUADA AO CASO CONTRETO - SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS E JURÍDICOS FUNDAMENTOS. (RI 2009.0011496-3. Rel. Telmo Zaions Zainko. DJ: 13/11/2009).

Além disso, recente entendimento da 2ª Turma Recursal do Paraná já se pronunciou a respeito do tempo excessivo em fila de banco no Recurso Inominado 0000924-16.2013.8.16.0040) de que apenas espera superior a uma hora em fila caracterizaria falha na prestação do serviço.
Vejamos:
"(...) Contudo, em recente reformulação de entendimento, esta Turma Recursal passou a entender majoritariamente que o tempo excessivo de espera para configurar falha na prestação do serviço a ensejar condenação por danos morais se caracteriza pela exacerbação do prazo de 1 (uma) hora, tempo que excede em muito o limite de prazo de atendimento previsto na lei de regência aplicável (da Lei Estadual n° 13.400/2001 ou, em existindo, da lei municipal), que, geralmente, é de 20 ou 30 minutos. (...)

No caso em tela restou comprovado que a autora ficou por mais de 01 hora e 51 minutos aguardando atendimento bancário, fato este comprovado e ocorrido em 08/02/2017. Tal conduta demonstra a negligência do Reclamado, haja vista que agiu fora dos ditames da Lei Estadual n.º 13.400/2001, a qual fixou o tempo máximo de espera em 20 e 30 minutos, para dias normais e vésperas ou dias posteriores a

Documento assinado digitalmente, conforme MP nº 2.200-2/2001, Lei nº 11.419/2006, resolução do Projudi, do TJPR/OE
Validação deste em https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/ - Identificado: PJDLK BSTWU BNKE2 VPPVR

PROJUDI - Processo: 0001686-25.2017.8.16.0191 - Ref. mov. 36.1 - Assinado digitalmente por Jose Mauro da Costa
31/05/2017: JULGADA PROCEDENTE A AÇÃO. Arq: Termo de Audiência–

PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO PARANÁ
FORO CENTRAL DA COMARCA DA REGIÃO METROPOLITANA DE CURITIBA
1º JUIZADO ESPECIAL CÍVEL - MATÉRIA BANCÁRIA
TERMO DE AUDIÊNCIA UNA – CONCILIAÇÃO, INSTRUÇÃO E JULGAMENTO

feriados, respectivamente.
Na fixação do quantum indenizatório, deve-se sempre ter o cuidado de não proporcionar, por um lado, um valor que para o Autor se torne inexpressivo e, por outro, que seja causa de enriquecimento injusto, nunca se olvidando, que a indenização do dano imaterial, tem efeito sancionatório ao causador do dano e compensatório à vítima. Destarte, o valor fixado não atende os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, razão pela qual arbitro em R$ 2.000,00 (dois mil reais), valor que observa as peculiaridades do caso concreto e a situação financeira dos envolvidos.

Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE A AÇÃO para condenar o requerido ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R$2.000,00 (dois mil reais) corrigidos monetariamente pela média do INPC e IGP e juros de mora de 1% ao mês. A correção monetária incide a partir da decisão condenatória e os juros moratórios desde a citação. Precedentes: EDcl no REsp 123514/SP; AgRg no REsp 1317794; AgRg no Agravo em Recurso Especial nº 182174; AgRg no Agravo em Recurso Especial 135635; Súmula 362 do STJ.
Isento de custas e honorários, nos moldes dos artigos 54 e 55 da Lei 9.099/1995.

Em atendimento ao disposto no artigo 40 da Lei n.º 9.099/1995, remeto esta decisão ao Juiz de Direito Supervisor para homologação.

Nada mais. Encerrou-se a presente audiência, com as formalidades legais.

HOMOLOGAÇÃO PELO JUIZ DE DIREITO SUPERVISOR

"Vistos e examinados. Dispensado o relatório (artigo 38 da Lei n.º 9.099/1995). Não verificando qualquer vício ou irregularidade a ser sanada, ***HOMOLOGO*** *por sentença, para que produza todos os efeitos legais, o parecer acima proferido, o que faço com fundamento no artigo 40 da Lei 9.099/1995. Dou esta por publicada e as partes presentes por intimadas (artigo 19, § 1º, da Lei n.º 9.099/1995)".*

Antonio Franco F. da Costa Neto
JUIZ DE DIREITO SUPERVISOR

JUIZ(A) LEIGO(A)

CONCILIADORA

Documento assinado digitalmente, conforme MP nº 2.200-2/2001, Lei nº 11.419/2006, resolução do Projudi, do TJPR/OE
Validação deste em https://projudi.tjpr.jus.br/projudi/ - Identificador: PJDLK BSTWU BNKE2 VPPVR