

FILA DE BANCO E DANO MORAL

Fábio Henrique Rodrigues de Moraes Fiorenza

Juiz Federal Substituto, na Seção Judiciária de Pernambuco

RESUMO: Este trabalho aborda a questão do cabimento de indenização por dano moral no caso de extrapolação do limite legal de tempo para atendimento de usuários em filas de banco. Conclui-se que o mero descumprimento da lei da fila não acarreta, ipso facto, ofensa aos direitos de personalidade do usuário dos serviços bancários, pelo que não tem o condão de gerar danos morais indenizáveis. Todavia, a presença, no caso concreto, de outras circunstâncias – tais como tempo de espera demasiadamente longo ou ausência de condições mínimas de conforto para a acomodação dos usuários –, pode levar à ocorrência dos danos morais.

SUMÁRIO: 1. Introdução. 2. Da definição de dano moral indenizável. 3. Dos direitos de personalidade. 4. Do conteúdo jurídico do princípio da dignidade da pessoa humana. 5. Da responsabilidade civil dos bancos pela extrapolação do limite legal de tempo para atendimento de clientes e usuários de filas de banco. 6. Conclusão. 7. Bibliografia.

PALAVRAS-CHAVE: dano moral, indenizabilidade, direitos de personalidade, dignidade da pessoa humana, lei da fila, direito do consumidor.

1. INTRODUÇÃO:

Nos últimos anos vários municípios brasileiros promulgaram leis¹ estabelecendo limite de tempo para atendimento de consumidores em agências bancárias, com a previsão de multa em caso de descumprimento, sendo o seu valor revertido para os cofres do ente público. Para se verem

¹ O Supremo Tribunal Federal em diversos precedentes considerou constitucional esse tipo de lei. Citamos como exemplo o Agravo em Recurso Extraordinário nº. 427463/RO, rel. Ministro Eros Grau.

compensados, muitos clientes e usuários de bancos em geral, lesados pelo descumprimento da lei da fila – como veio a ser conhecida popularmente esse tipo de lei –, têm ajuizado ações em busca de indenização por supostos danos morais sofridos em consequência disso. A tese defendida pelos advogados consiste, basicamente, em que os bancos, ao extrapolarem o limite de tempo de atendimento ao correntista ou usuário dos seus serviços, ofendem a paz, a tranquilidade e a dignidade destes, o que configuraria dano moral e, portanto, ensejaria indenização.

O propósito deste trabalho é examinar essa tese, fornecendo subsídios para a adequada compreensão do tema, para, ao fim, oferecer uma resposta à questão da ocorrência ou não de dano moral indenizável nesses casos. Para tanto, primeiramente analisar-se-á a disciplina da indenizabilidade dos danos morais, particularmente a natureza e o fundamento dos direitos protegidos por essa garantia. Isso nos levará ao estudo dos direitos da personalidade e do princípio da dignidade da pessoa humana. E, afinal, examinar-se-á se os direitos protegidos pela garantia da indenizabilidade dos danos morais são ofendidos nas hipóteses de violação das leis da fila pelas agências bancárias.

2. DA DEFINIÇÃO DE DANO MORAL INDENIZÁVEL:

Se durante muitos anos a possibilidade jurídica de se indenizar o dano moral foi objeto de fortes controvérsias, hodiernamente tal discussão não tem mais sentido, uma vez que o texto constitucional atual, de forma inovadora em relação aos anteriores, passou a prever expressamente em seu artigo 5º, inciso X, a responsabilidade civil do causador do dano moral, como se vê:

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:

(...)

X - 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;

(...)

A par desse dispositivo, que pela generalidade com que trata o tema pode ser considerado a cláusula geral da responsabilidade civil por dano moral no direito pátrio², existem outros na Lei Maior que contemplam o mesmo direito em hipóteses especiais, como os incisos V³ e LXXV⁴ do mesmo artigo 5º. Infraconstitucionalmente algumas leis⁵ anteriores ao Código Civil de 2002 já previam a possibilidade de o dano moral ser indenizado em algumas situações específicas, mas apenas com o advento desse código é que essa possibilidade foi estendida de forma genérica para hipóteses não tipificadas, independentemente da natureza da situação na qual o dano foi causado.

Da leitura conjunta dos artigos 927⁶ e 186⁷ do Código Civil extrai-se que o dano, seja ele moral ou material, deverá ser indenizado sempre que for causado por um ato ilícito⁸, que se caracteriza pela violação dolosa ou culposa de um direito⁹. No caso do dano material diz-se que o direito violado é o direito passível de apreciação econômica e tem, portanto,

² E, mais que isso, pode ser considerado a cláusula geral da proteção dos direitos da personalidade, dada a íntima relação entre danos morais e direitos de personalidade, como se mostrará na sequência deste trabalho.

³ “É assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem”.

⁴ “O Estado indenizará o condenado por erro judiciário, assim como o que ficar preso além do tempo fixado na sentença”.

⁵ Por exemplo: o Código Brasileiro de Telecomunicações (Lei nº. 4.117, de 27 de agosto de 1962), o Código Eleitoral (Lei nº. 4.737, de 15 de julho de 1965) e a Lei de Imprensa (Lei nº. 5.250, de 9 de fevereiro de 1967, antes da Constituição atual, e o Estatuto da Criança e do Adolescente (Lei nº. 8.069, de 13 de julho de 1990), o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº. 8.078, de 11 de setembro de 1990) e a Lei da Ação Civil Pública (Lei nº. 7.347, de 24 de julho de 1985), após o advento da Constituição.

⁶ Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

⁷ 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.

⁸ Não obstante a redação do artigo 927 do Código Civil, o dano causado por ato lícito também pode ser passível de indenização, desde que essa hipótese esteja prevista de forma expressa, como, por exemplo, nas situações previstas no artigo 5º, XXV, da Constituição Federal, e artigo 927, parágrafo único, e 930, ambos do Código Civil.

⁹ Embora a redação do artigo 186 do Código Civil dê a entender que só existe ato ilícito se de uma violação de direito alheio redundar dano, a doutrina majoritária considera que a existência de ato ilícito independe da ocorrência dano, de modo que é possível haver ato ilícito sem haver dano, e vice-versa. Fica claro que o legislador expressou-se mal quando se lê o artigo 927, que mostra que ato ilícito e dano são figuras independentes.

caráter patrimonial; e que no caso do dano moral o direito violado, ao contrário, não é passível de apreciação econômica e tem, pois, caráter extrapatrimonial, que seria aquele afeto à esfera personalíssima da pessoa¹⁰.

É preciso definir, contudo, exatamente que direito de caráter extrapatrimonial é esse que, violado, enseja a responsabilidade civil do causador do dano, pois a expressão direito afeto à esfera personalíssima da pessoa, ou equivalente, diz muito pouco, quase nada, tendo em vista que a esfera personalíssima de uma pessoa engloba uma conformação moral de conteúdo extenso e variado, e nem toda perturbação dos elementos que a compõem pode ser considerada um dano moral indenizável. Assim, por exemplo, nem toda perturbação da paz e da tranquilidade, conquanto seja indubitavelmente um abalo à esfera moral do indivíduo, configura um dano moral indenizável. É preciso, pois, definir o que exatamente na esfera moral de uma pessoa encontra-se protegido pela indenizabilidade do dano moral, para que, assim, de posse de critérios mais tangíveis, seja possível aferir com maior rigor a ocorrência do dano moral no caso concreto.

A Constituição, em seu já mencionado artigo 5º, inciso X, dá a resposta. Os elementos enumerados nesse dispositivo – intimidade, vida privada, honra e imagem –, são todos direitos de personalidade, e essa identidade, longe de ser accidental, revela que a intenção da Constituição ao prever a responsabilidade civil por dano moral foi proteger essa espécie de direitos. Tanto é verdade que os outros dispositivos que preveem indenização por dano moral – os incisos V e LXXV do artigo 5º –, também protegem direitos dessa mesma espécie. Daí se conclui que os tais direitos extrapatrimoniais protegidos pela responsabilidade civil por danos morais são os direitos de personalidade, e, portanto, um dano moral só será indenizável quando for ofendido um direito dessa categoria. Assim, pode-se dizer, com Paulo Luiz Netto Lôbo, que “não há outras hipóteses de danos morais além das violações aos direitos da personalidade”¹¹.

¹⁰ Essa é a lição, entre outros, de GAGLIANO, Pablo Stolze e PAMPLONA Fº, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil, Volume III – Responsabilidade Civil. 6ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2008. P. 55; e THEODORO Jr., Humberto. Dano Moral. 4ª Ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2001. P. 2

¹¹ LÔBO, Paulo Luiz Netto. *Danos morais e direitos de personalidade*. Em <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4445> (consultado em 16/06/2009).

Com isso não se quer dizer que não haja dano moral fora dos direitos de personalidade. Se por dano moral se entender toda perturbação à conformação espiritual ideal de um indivíduo, há, sim, hipóteses de dano moral sem a ofensa a nenhum direito de personalidade. Um acidente de trânsito, por exemplo, sem dúvida causa uma perturbação no estado de espírito de qualquer indivíduo, mas, isoladamente, não tem o condão de ofender nenhum direito de personalidade¹². Nesses casos, embora haja dano moral, ele não será indenizável, uma vez que, como se viu, apenas os danos morais decorrentes de violação de direitos da personalidade são indenizáveis.

Não é por outra razão que a jurisprudência vem se posicionando contra a indenizabilidade do dano moral quando este corresponder a um mero aborrecimento. Atente-se que o adjetivo mero aí não deve se entendido como quantidade de aborrecimento – pouco aborrecimento –, mas, sim, como apenas aborrecimento e nada mais, e só aborrecimento, sem violação de direito de personalidade, não é indenizável. Os seguintes julgados explicitam bem esse entendimento:

(...)

2. A fortiori, o entendimento firmado desta Corte é no sentido de que meros aborrecimentos não configuram dano reparável. O Tribunal a quo, soberano na análise do contexto fático-probatório do autos, decidiu que “Nada há que demonstra ter sido vilipendiada sua honra subjetiva. O constrangimento que narra não passou de um aborrecimento, não indenizável.

(...) (Grifei)

(STJ. AGResp nº 1066533. 2ª T. Rel. Min. Humberto Martins).

1. O Tribunal de origem julgou que, quando do travamento da porta giratória que impediu o ingresso do ora recorrente na agência bancária, “as provas carreadas aos autos não comprovam que o preposto do banco tenha agido de forma desrespeitosa com o autor”, e que “o fato em lide poderia ser evitado pelo próprio suplicante, bastando que se identificasse junto ao vigilante; trata-se de caso de mero aborrecimento que não autoriza a indenização moral pretendida” (Acórdão, fls.213).

2. Como já decidiu esta Corte, “mero aborrecimento, mágoa,

¹² TRF 2ª R. AC nº 200102010403760. 8ª T. Rel. Des. Fed. Raldênio Bonifácio Costa. Data da decisão: 30/04/2008. Publicado no DJU de 12/05/2008.

irritação ou sensibilidade exacerbada, estão fora da órbita do dano moral”. Precedentes.

(...) (Grifei)

(STJ. REsp 689.213. 4ª T. Rel. Min. Jorge Scartezzini).

CIVIL E PROCESSUAL. DANO MORAL E MATERIAL. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. ACIDENTE DE TRÂNSITO. RESSARCIMENTO DE DESPESAS COM HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. INDENIZAÇÃO INCABÍVEL.

1- A Autora ajuizou ação objetivando indenização de ordem moral e material, devido a prejuízos sofridos por ocasião de acidente de trânsito envolvendo o veículo da Ré.

2- “Não é todo o sofrimento, dissabor ou chateação que geram a ofensa moral ressarcível. E necessário que a mágoa ou a angústia, além de efetivas, sejam decorrência do desdobramento natural de seu fato gerador. Existem aborrecimentos normais, próprios da vida em coletividade, e estes são indiferentes ao plano jurídico.” (A RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA NO DIREITO BRASILEIRO”, ED. FORENSE, 1997, PÁGS. 022/023)

3- “Não são reembolsáveis, a título de honorários de advogado, as despesas que a parte enfrenta em razão do ajuste com o profissional a título de honorários, para o patrocínio de sua causa “in mesura superiore a quella poi ritenuta congrua dal giudice”. VECCHIONE (apud YUSSEF SAID COHALI in Honorários Advocatícios, 2ª edição, pg. 253).

4- Indenização por dano moral incabível, vez que não restou demonstrado, nem comprovado, de que forma a honra, a dignidade ou a imagem da Autora tenham ficado efetivamente afetadas junto à Sociedade.

5- Negado provimento ao recurso.

(TRF 2ª R. AC nº 200102010403760. 8ª T. Rel. Des. Fed. Raldênio Bonifácio Costa. Publicado no DJU de 12/05/2008).

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.

3. DOS DIREITOS DE PERSONALIDADE:

Há certas condições mínimas necessárias para que o homem possa desenvolver-se em todo o potencial permitido pela sua condição humana, alcançando o aprimoramento intelectual, cultural, moral e físico que sua vontade e capacidade permitirem. São, por isso, essenciais para o pleno desenvolvimento de sua personalidade. Os direitos de personalidade são exatamente a forma que o legislador encontrou para proteger e promover essas condições mínimas, reconhecendo-as como direito subjetivo de cada pessoa e conferindo-lhe garantias para resguardá-las de qualquer lesão ou ameaça de lesão.

A doutrina de Danilo Doneda vai pela mesma senda, como se vê na seguinte transcrição:

Fundamentalmente, os direitos de personalidade são associados a um conteúdo mínimo de direitos imprescindíveis para o desenvolvimento da personalidade. Assim, Adriano De Cupis refere-se a “direitos essenciais”, bem como Carlos Alberto da Mota Pinto, mais recentemente, refere-se a “... um círculo de direitos necessários; um conteúdo mínimo e imprescindível da esfera jurídica de cada pessoa”¹³.

E também a de Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves:

(...) É possível asseverar serem os direitos da personalidade aqueles direitos subjetivos reconhecidos à pessoa, tomada em si mesma e em suas necessárias projeções sociais. Isto é, são os direitos essenciais ao desenvolvimento da pessoa humana, em que se convertem as projeções físicas, psíquicas e intelectuais do seu titular, individualizando-o de modo a lhe emprestar segura e avançada tutela jurídica.¹⁴

Na medida em que resguarda um conteúdo mínimo de condições necessárias para o pleno desenvolvimento da personalidade, e considerando

¹³ TEPEDINO, Gustavo (coordenador). *A Parte Geral do Novo Código Civil – estudos na perspectiva civil-constitucional*. Rio de Janeiro: Renovar, 2007. P. 35.

¹⁴ FARIAS, Cristiano Chaves e ROSELVALD, Nelson. *Direito Civil – Teoria Geral*. 6ª Ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2007. P. 109.

que a dignidade intrínseca à pessoa exige que esse desenvolvimento lhe seja permitido, os direitos de personalidade representam, no fundo, um instrumento de proteção e promoção da própria dignidade do homem, pelo que se pode dizer que são corolários diretos do princípio da dignidade da pessoa humana, insculpido no artigo 1º, III, da Constituição Federal.

Assim leciona Nelson Rosenvald e Cristiano Chaves, como se vê na seguinte transcrição:

(...) Os direitos de personalidade – ultrapassando a setorial distinção emanada da histórica dicotomia direito público e privado – derivam da própria dignidade reconhecida à pessoa humana para tutelar os valores mais significativos do indivíduo, seja perante outras pessoas, seja em relação ao Poder Público. Com as cores constitucionais, os direitos da personalidade passam a expressar o *minimum* necessário e imprescindível à vida com dignidade¹⁵.

E, ainda, Orlando Gomes:

Sob a denominação de direitos de personalidade, compreendem-se os direitos personalíssimos e os direitos essenciais ao desenvolvimento da pessoa humana que a doutrina moderna preconiza e disciplina no corpo do Código Civil como direitos absolutos, desprovidos, porém, da faculdade de disposição. Destinam-se a resguardar a eminente dignidade da pessoa humana, preservando-a dos atentados que pode sofrer por parte de outros indivíduos.¹⁶

Os direitos de personalidade são de construção relativamente recente na doutrina, tendo surgido como fruto histórico da atribuição ao homem de valor-fonte do Direito, e conseqüentemente do Estado, ocorrido no pós-segunda guerra como resposta às atrocidades cometidas pelo regime nazista. No plano dogmático, o Código Civil de 2002 foi a primeira lei brasileira a prever os direitos de personalidade, que, colocados na Parte Geral do Código, demonstra a mudança de enfoque da dogmática civilista brasileira, que retirou do patrimônio o status de seu valor primordial para conferi-lo à pessoa humana, adaptando-se, assim, à personalização do ordenamento

¹⁵ *Op. cit.* P. 109/110.

¹⁶ GOMES, Orlando. *Introdução ao Direito Civil*. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Forense, 1996, p. 130.

jurídico brasileiro que a Constituição Federal de 1988 promoveu ao colocar o homem como vetor axiológico das relações jurídicas em geral prevendo entre os fundamentos da República Federativa do Brasil a dignidade da pessoa humana.

Os artigos 11 a 21 do Código Civil cuida dos direitos de personalidade. Além de discipliná-los de forma individualizada (artigo 13 e seguintes), o Código prevê instrumentos para sua tutela (artigo 12) e considerações a respeito de sua natureza (artigo 11). Estão previstos expressamente os seguintes direitos de personalidade: integridade física; liberdade de disposição do próprio corpo após a morte para fins científicos ou altruísticos; nome, nele compreendidos o prenome e o sobrenome, além do pseudônimo adotado para atividades lícitas; direitos autorais; imagem; honra; vida privada; intimidade e liberdade.

Esse rol, conforme doutrina majoritária, não é taxativo; e nem poderia ser, pois, sendo corolários do princípio da dignidade da pessoa humana, prever uma tipicidade fechada para os direitos de personalidade seria limitar o próprio princípio constitucional, quando, em verdade, a interpretação mais adequada ao texto constitucional é a que recomenda a ampliação da proteção ao homem, e não a restrição. Dessa mesma opinião compartilha o professor Gustavo Tepedino, segundo o qual “a realização plena da dignidade humana, como quer o projeto constitucional em vigor, não se conforma com a setorização da tutela jurídica ou com a tipificação de situações previamente estipuladas, nas quais pudesse incidir o comportamento”¹⁷.

Anote-se que, obviamente, os direitos decorrentes da dignidade da pessoa humana não se esgotam nos direitos de personalidade. O direito à vida, à saúde, à moradia e ao trabalho, por exemplo, são igualmente expressão da dignidade da pessoa humana, mas, por não serem expressão da personalidade humana, não são direitos de personalidade.

Demonstrada a relação instrumental entre o princípio da dignidade da pessoa humana e os direitos de personalidade, é necessário, para uma adequada compreensão desta categoria de direitos – e, conseqüentemente, do dano moral –, conhecer-se o conteúdo jurídico deste princípio, que será exposto a seguir.

¹⁷ TEPEDINO, Gustavo. Temas de direito civil. Rio de Janeiro: Renovar, 1999, p. 46

4. DO CONTEÚDO JURÍDICO DO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA:

Deve ser repugnado o vezo de se extrair do princípio da dignidade da pessoa humana fundamento para todo tipo de argumento, como se toda situação injusta ou imoral representasse uma ofensa a esse princípio, ou como se todo direito fosse dele decorrente. Sabe-se que o fundamento que serve para qualquer situação em verdade não é fundamento de nada, e, assim, esse vício acaba por contribuir para o esvaziamento da normatividade desse princípio tão caro à construção de uma sociedade baseada nos valores democráticos e humanísticos como a que pretende a nossa Constituição. Marcelo Novelino Camargo, em artigo intitulado O conteúdo jurídico do princípio da dignidade da pessoa humana, tomado por nós como base deste tópico, demonstrou essa mesma preocupação, como se vê na seguinte transcrição:

Como núcleo dos direitos fundamentais a dignidade se faz presente, ainda que com intensidade variável, no conteúdo de todos eles, sem exceção. Apesar de desejável o acesso ao maior número possível de bens e utilidades, a ampliação demasiada do conteúdo deste princípio cria o sério risco de enfraquecimento de sua efetividade, podendo gerar um efeito contrário ao desejado. A delimitação apenas aos bens e utilidades indispensáveis (ou mínimos) é feita exatamente para evitar que isso possa ocorrer.¹⁸

Assim, sem pretender retirar desse princípio o caráter genérico e abstrato que lhe é característico em função de sua condição de cláusula geral de proteção e promoção do bem-estar da pessoa humana, encerrando-o em fórmulas dogmáticas estanques e inflexíveis, é preciso que lhe sejam estabelecidos contornos mais precisos, com o que ele ganhará uma identidade mais definida, nutrido-o, dessa forma, de maior normatividade e, conseqüentemente, maior efetividade.

Ao colocar a dignidade da pessoa humana como fundamento da República, a Constituição demonstra a centralidade que o homem ocupa na nova ordem político-jurídica instaurada a partir dela. Em outras palavras, a Constituição assim reconhece que o Direito e o Estado devem servir ao

¹⁸ CAMARGO, Marcelo Novelino. *O conteúdo jurídico da dignidade da pessoa humana*. Leituras complementares de Constitucional – Direitos Fundamentais. Salvador: Podium, 2007. P. 125.

homem, ao seu bem-estar. A colocação da cidadania e dos valores sociais do trabalho e da livre iniciativa ao lado da dignidade da pessoa humana como fundamento do Estado brasileiro só reforça essa tese ao revelar a precedência do homem também em seu aspecto político e social.

Como consequência imediata disso, o Estado brasileiro tem a obrigação de garantir a cada pessoa as condições mínimas necessárias para que ela possa alcançar o seu bem-estar, a sua felicidade. Deveras, só se pode afirmar que uma pessoa tem sua dignidade respeitada pelo Estado se este lhe garante a possibilidade de acesso aos bens da vida indispensáveis para que uma pessoa possa ser feliz. Não todos os bens, obviamente, mas apenas os básicos, os indispensáveis a qualquer pessoa para que ela possa caminhar sozinha em busca de seu bem-estar e felicidade. Daí se vê que a principal consequência jurídica do princípio da dignidade da pessoa humana, seu núcleo mesmo, é o reconhecimento de que cada pessoa tem direito ao que a doutrina convencionou chamar de mínimo existencial, que deve ser “entendido como o conjunto de bens e utilidades básicas – como saúde, moradia e educação fundamental – imprescindíveis para uma vida com dignidade”¹⁹.

Esse conteúdo mínimo é o primeiro e principal aspecto da normatividade do princípio da dignidade da pessoa humana. Decorre ainda dessa normatividade o dever de respeito, proteção e promoção que o Estado tem em relação a ele e aos direitos dele decorrentes. O dever de promoção representa o próprio mínimo existencial, já tratado, além da criação de normas consagradoras de direitos fundamentais. O dever de proteção, por sua vez, exige que o Estado crie e aplique normas sancionadoras de condutas que violem a dignidade humana. E o dever de respeito, afinal, representa “uma regra de caráter eminentemente negativo, que impõe a abstenção da prática de condutas violadoras da dignidade, impedindo o tratamento da pessoa humana como um simples meio para se atingir determinados fins”, de modo que ocorrerá violação da dignidade se esse tratamento como mero objeto significar uma “expressão de desprezo” pela pessoa humana.

A violação do dever de respeito, portanto, exige a presença de dois requisitos, quais sejam: o “objetivo, consistente no tratamento da pessoa como mero objeto (‘fórmula do objeto’), e o subjetivo, consubstanciado na

¹⁹ *Op. cit.* P. 119.

expressão de desprezo ou desrespeito à pessoa decorrente deste tratamento, ainda que não seja esta a intenção ou a finalidade de quem pratica o atentado”²⁰.

Tem-se, assim, que dos deveres de promoção, proteção e respeito exigidos em face do princípio da dignidade da pessoa humana, resulta a definição do seu conteúdo jurídico. Em relação ao dever de respeito – que é o que mais interessa para os fins deste trabalho, na medida em que se dirige não apenas ao Estado, como os dois anteriores, mas também à sociedade em geral, e, portanto, às agências bancárias –, decorre a vedação de tratamento da pessoa humana como mero objeto ou como simples meio para se atingir algum fim, revelando com isso uma “expressão de desprezo” por sua dignidade intrínseca. Com base neste aspecto do princípio da dignidade da pessoa humana é que se deverá analisar a ocorrência ou não, no caso concreto, de ofensa aos direitos de personalidade causadora de danos morais.

5. DA RESPONSABILIDADE CIVIL DOS BANCOS PELA EXTRAPOLAÇÃO DO LIMITE LEGAL DE TEMPO PARA ATENDIMENTO DE CLIENTES E USUÁRIOS DE FILAS DE BANCO:

Estabelecidos os pressupostos e fundamentos para a indenização do dano moral, passamos ao exame do objeto central deste trabalho, verificando se a extrapolação do tempo previsto na lei da fila enseja a indenização por dano moral ao consumidor ou usuário lesado.

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, cremos 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,

²⁰ *Op. cit.* P. 121.

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:

I a III - omissis;

§ 1º Omissis.

§ 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, não apenas os bancos, mas todo e qualquer prestador de serviço, seja ele pessoa de direito privado ou de direito público, tem o dever de atender os seus consumidores num tempo razoável, visto que não pode ser considerado adequado um serviço prestado com excessiva morosidade. Há, pois, conduta ilícita no caso de demora do banco em atender o público acima do tempo razoável, podendo assim ser considerado aquele previsto na lei da fila.

Não basta, todavia, a ocorrência de um ato ilícito para que haja a responsabilidade civil. 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”²¹. 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 ilícita²². 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. Cumpre perquirir aqui, portanto, se a extrapolação do tempo previsto na lei da fila configura

²¹ STJ. REsp 0020386/92 – 92.0006738-7/RJ. 1ª Turma. Rel. Min. Demócrito Reinaldo. DJ: 27-06-94).

²² Vide: REsp 200500132495, Rel. Min. Barros Monteiro; REsp 200401756670, Rel. Min. Luiz Fux; REsp 200702348176, Rel. Min. Nancy Andrighi.

violação aos direitos de personalidade do consumidor, acarretando, assim, dano moral indenizável.

Os direitos de personalidade previstos expressamente na Constituição Federal e no Código Civil, conforme já se mostrou alhures, são os seguintes: integridade física; liberdade de disposição do próprio corpo após a morte para fins científicos ou altruísticos; nome, nele compreendidos o prenome e o sobrenome, além do pseudônimo adotado para atividades lícitas; direitos autorais; imagem; honra; vida privada; intimidade e liberdade. Vê-se logo que alguns desses direitos não correm a mínima chance de serem violados no caso de extrapolação do tempo previsto na lei da fila. Apenas os direitos à honra e à liberdade estariam sujeitos a ofensa em tal situação.

A ocorrência dessa ofensa, contudo, deve ser verificada em cada caso concreto, de acordo com suas particularidades e nuances. Não se pode, destarte, considerar que o descumprimento da lei da fila, ou de qualquer lei, acarrete, ipso facto, danos morais. Prima facie, todavia, é possível perceber que o descumprimento da lei da fila, por si só, não tem o condão de causar senão um mero aborrecimento no homem médio²³. 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.

Tomando o caso pelo prisma do princípio da dignidade da pessoa humana, não há como sustentar que a dignidade de alguém é ofendida simplesmente por não ter sido atendido no tempo previsto na lei da fila. Como se viu, a violação ao dever de respeito à dignidade humana exige dois requisitos: o tratamento da pessoa como simples meio, objeto, e o desprezo manifestado por essa conduta. No caso de descumprimento da lei da fila, não há como considerar que a mera extrapolação do tempo nela previsto contém em si tais requisitos. Ainda que se possa reconhecer

²³ Pois para a configuração do dano moral indenizável devem ser ignorados simples melindres e susceptibilidades individuais. A lição de Antônio Chaves é nesse sentido: “propugnar pela mais ampla ressarcibilidade do dano moral não implica no reconhecimento que todo e qualquer melindre, toda susceptibilidade exacerbada, toda exaltação do amor próprio, pretensamente ferido, a mais suave sombra, o mais ligeiro roçar de asas de uma borboleta, mimos, escrúpulos, delicadezas excessivas, ilusões insignificantes desfeitas, possibilitem sejam extraídas da caixa de Pandora do Direito, centenas de milhares de cruzeiros”. CHAVES, Antônio. Tratado de Direito Civil, 3ª Ed., São Paulo, Revista dos Tribunais, 1985, vol. III, p. 637).

que tal conduta revela uma falta de respeito com o consumidor, o que se exige para que se configure violação ao princípio da dignidade da pessoa humana é algo mais grave: é o desprezo pela pessoa, o tratamento revelador de completa desconsideração pela sua dignidade, tratando-a como simples meio para o fim de, economizando na contratação de mais funcionários, obter lucro.

Contudo, se a demora extrapolar demasiadamente o limite do razoável ou se outros fatos, considerados em conjunto com o descumprimento da lei, acarretarem um desrespeito mais profundo à dignidade do consumidor, a resposta pode ser outra. Assim é que, embora trinta ou quarenta minutos na fila de um banco não cheguem a ocasionar-lhe uma lesão moral, certamente uma hora e meia ou duas, ao revelar uma nítida demonstração de profundo e exacerbado desprezo pelo seu bem-estar físico e psicológico, fazendo-o sentir-se pequeno e impotente, um objeto diante do que se apresenta como a prevalência do ideal de lucro sobre o seu conforto e sua autonomia na escolha da melhor forma de gozar o seu tempo, ocasiona um dano aos seus direitos de personalidade, particularmente em sua honra subjetiva, ensejando a indenização por danos morais. Ou, então, quando, além de o atendimento ser moroso, não houver condições mínimas de conforto para tornar menos desagradável essa espera, como assento adequado, água, banheiro, climatização do ambiente, entre outros.

6. CONCLUSÃO:

Restou demonstrado que a mera extrapolação pelos bancos do limite de tempo previsto na lei da fila, embora seja um ato ilícito, não enseja, ipso facto, dano moral indenizável, uma vez que esse fato por si só não tem o condão de ofender nenhum direito de personalidade do consumidor dos serviços bancários. Com efeito, só se pode falar em responsabilidade civil por dano moral se houver a violação de algum direito de personalidade, pois a leitura do inciso X do artigo 5º da Constituição Federal, tido por cláusula geral de indenizabilidade dos danos morais, assim como dos incisos V e LXXV do mesmo artigo, demonstra que a previsão de indenização por danos morais procura resguardar uma espécie particular de direitos: os direitos de personalidade, disciplinados nos artigos 11 e seguintes do Código Civil.

Sendo os direitos de personalidade corolários do princípio da dignidade

da pessoa humana, uma correta compreensão de sua disciplina, e, conseqüentemente, da disciplina dos danos morais, depende da adequada definição deste princípio, particularmente de seu conteúdo jurídico. O trabalho mostrou que deste conteúdo decorre, além dos deveres de proteção e promoção voltados ao Estado – e que, por isso, não interessam para os fins aqui propostos –, o dever de respeito, este dirigido tanto ao Estado como à sociedade em geral. O dever de respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana é violado quando estão presentes dois requisitos: um objetivo, configurado pelo tratamento da pessoa como um simples objeto ou meio para a realização de um fim; e um subjetivo, configurado pela “expressão de desprezo” manifestada por esse tratamento.

Estendendo essa disciplina para a questão da ocorrência de danos morais no caso do descumprimento da lei da fila, tem-se que esse fato, por si só, não viola o dever de respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, por não estarem contido nele os dois requisitos elencados. Certamente a espera acima do tempo previsto na lei da fila pode revelar, no mais das vezes, uma falta de respeito com o consumidor, mas o que se exige para a configuração de violação ao princípio da dignidade da pessoa humana é algo mais profundo, mais grave: o desprezo pela dignidade do homem, a completa desconsideração pelo seu bem-estar físico e psicológico, bem como pela sua autonomia de aproveitar o tempo como melhor lhe aprouver, ao ser tratado como uma mera peça útil à consecução da finalidade lucrativa dos bancos; como um objeto, portanto, e não como uma pessoa.

Embora esses requisitos não possam ser considerados presentes, de forma automática, no mero descumprimento da lei da fila, a resposta pode ser outra caso a demora extrapole significativamente o limite do razoável – como, por exemplo, no caso de duas horas de espera – acarretando, pois, ofensa à honra subjetiva do consumidor, e, portanto, danos morais indenizáveis. Outra situação em que pode ocorrer violação à honra do consumidor, ensejando a reparação por danos morais, é o caso em que, além da demora acima do tempo razoável, previsto na lei da fila, o consumidor não tenha condições mínimas de conforto aptas a minimizar o incômodo da espera, como água, banheiro, assento e ambiente climatizado.

7. BIBLIOGRAFIA:

CAMARGO, Marcelo Novelino. O conteúdo jurídico da dignidade da pessoa humana. Leituras complementares de Constitucional – Direitos Fundamentais. Salvador: Podium, 2007.

CHAVES, Antônio. Tratado de Direito Civil, 3ª Ed. São Paulo, Revista dos Tribunais, 1985, vol. III.

FARIAS, Cristiano Chaves e ROSELVALD, Nelson. Direito Civil – Teoria Geral. 6ª Ed. Rio de Janeiro: Lúmen Júris, 2007.

GAGLIANO, Pablo Stolze e PAMPLONA Fº, Rodolfo. Novo Curso de Direito Civil, Volume III – Responsabilidade Civil. 6ª Ed. São Paulo: Saraiva, 2008;

GOMES, Orlando. Introdução ao Direito Civil. 11ª Edição. Rio de Janeiro: Forense, 1996.

LÔBO, Paulo Luiz Netto. Danos morais e direitos de personalidade. Disponível em: <http://jus2.uol.com.br/doutrina/texto.asp?id=4445>. Acesso em 16/06/2009.

TEPEDINO, Gustavo (coordenador). A Parte Geral do Novo Código Civil – estudos na perspectiva civil-constitucional. Rio de Janeiro: Renovar, 2007.

_____. Temas de direito civil. Rio de Janeiro: Renovar, 1999.

THEODORO Jr., Humberto. Dano Moral. 4ª Ed. São Paulo: Editora Juarez de Oliveira, 2001.