Banco é condenado por deixar cliente três horas em fila

A Cooperativa de Crédito Rural Sorriso foi condenada a pagar R\$ 2 mil de indenização por danos morais a um cliente que aguardou quase três horas na fila para ser atendido. A decisão é da juíza Paula Saide Biagi Messen Mussi Casagrande, de Sinop (MT). Cabe recurso.

Para a juíza, o banco descumpriu a legislação municipal 680/2002, que prevê atendimento em tempo máximo de 30 minutos, contados a partir do momento em que o cliente entra na fila, nos dias de maior movimento, como véspera e após feriados prolongados, dias de pagamento de funcionários públicos etc.

“Analisando o conjunto probatório dos autos em tela, é possível concluir que a prestação de serviço pelo banco-requerido realmente se deu de forma deficiente, ferindo os direitos do autor-consumidor”, analisou Casagrande.

Segundo ela, é indiscutível que houve afronta aos direitos do autor da ação, que permaneceu aguardando atendimento por período além do permitido. “Sem sombra de dúvidas isso acarreta desgaste físico e emocional a qualquer pessoa, não podendo tal fato ser tido como mero percalço do cotidiano, sendo passível de indenização a título de danos morais”, acrescentou Paula Casagrande.

Ressaltou, ainda, que a jurisprudência brasileira vem entendendo que a senha fornecida pelas instituições bancárias é suficiente para embasar pleitos desta espécie. “Se o Banco-réu entende que o documento fornecido por ele próprio aos seus clientes vem lhe causando condenações injustas, deve reorganizar estrutura interna, fornecendo documento com capacidade de identificar o usuário do serviço”, finalizou.

*Confira as técnicas de gerenciamento e marketing usadas pelos escritórios que se destacam no mercado e pelos departamentos jurídicos de sucesso no seminário [Gerenciamento e Marketing: Escritórios de Advocacia e Departamentos Jurídicos](#), promovido pela **ConJur**.*

Date Created

16/04/2007