



Longa espera em fila de banco gera indenização

Por demora no atendimento, um banco terá que pagar indenização por danos morais a um cliente. A 4ª Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis do Rio de Janeiro reformou a decisão de primeira instância e condenou, por unanimidade, o Banco ABN Amro Real a pagar R\$ 1 mil por danos morais a um cliente que precisou esperar quase uma hora na fila para ser atendido.

De acordo com o relator, juiz Flávio Citro Vieira de Mello, o banco violou a Lei Estadual 4.223/2003. A norma estabelece o limite de vinte minutos de espera na fila de atendimento. Além disso, segundo o juiz, a lei estadual é constitucional, conforme precedente do TJ-RJ na apelação cível 2005.001.32.323, julgada em abril de 2006, pela 13ª Câmara Cível.

Flávio Citro também citou o julgamento do recurso extraordinário 432.789/SC pelo Supremo Tribunal Federal. Ao julgar o recurso, o STF entendeu que o município pode legislar sobre tempo de espera nas instituições bancárias. Ao apresentar o seu relatório, o ministro Eros Grau considerou válida a norma municipal, em respeito à pessoa e à preservação da dignidade, conforme prevê o artigo 1º, inciso III da Constituição.

O cliente do banco Real, por três vezes, teve que esperar quase uma hora para ser atendido em uma agência de Petrópolis (RJ). Ele entrou com três ações por cada uma das ocorrências. Em primeira instância, as ações foram julgadas improcedentes e o cliente foi condenado por tentativa de enriquecimento ilícito e má-fé.

Ele recorreu com três ações distintas. A 1ª Turma Recursal reformou uma das decisões de primeiro grau e condenou o banco a pagar R\$ 350 de indenização ao autor. O terceiro recurso está em andamento na 3ª Turma Recursal.

Processo 2007.700.015.833-8

Date Created

02/05/2007