



Caixa Econômica é condenada por deixar cliente três horas em fila

A Caixa Econômica Federal do município de Caruaru (PE) está obrigada a pagar indenização por dano moral no valor de R\$ 1 mil a uma cliente que não foi atendida no tempo máximo de 30 minutos estabelecido para as agências bancárias na Lei Municipal 4.434/2005. A [ordem](#) é do juiz federal da 16ª Vara da Seção Judiciária de Caruaru (PE), Francisco Glauber Pessoa Alves. A cliente ficou mais de três horas na fila. Cabe recurso.

De acordo com a referida lei, todos os estabelecimentos bancários estabelecidos no Município de Caruaru ficam obrigados a manter, no setor de caixas e outros atendimentos, funcionários em número compatível com o fluxo de usuários, de modo a permitir que cada um destes seja atendido em tempo razoável – de no máximo 30 minutos.

No presente caso, a autora pegou a senha para atendimento no último dia 2 de julho, às 10h33. Mas, só foi atendida às 13h50, isto é, teve um tempo de espera de três horas e 17 minutos, ultrapassando e muito o limite estipulado em lei. A cliente juntou à ação documento que comprova a hora em que o atendimento foi iniciado. A CEF alegou inépcia da ação para reclamar a indenização.

Ao analisar o caso, o juiz dispensou o relatório, nos termos do artigo 38 da Lei 9.099/1995, aplicada subsidiariamente aos Juizados Especiais Federais, em consonância com o artigo 1º da Lei 10.259/2001. Segundo ele, o que importa saber é que se trata de pretensão movida pela parte autora em face da CEF, visando indenização por dano moral em razão de demora no atendimento bancário.

Para o juiz, resta evidente o desgaste físico e emocional que sofreu a autora em decorrência do atraso do banco na prestação do serviço. Segundo ele, de fato, sofreu a demandante abalo moral passível de reparação.

De acordo com o juiz, na condição de empresa pública, a CEF deve obediência ao princípio da eficiência, previsto no artigo 37 da Constituição Federal. E a grande demanda de clientes e o *déficit* de funcionários, segundo ele, não pode servir de justificativa para a falha no fornecimento do serviço. Por isso, deve responder.

O juiz esclareceu que em relação a aplicação ou não da indenização por danos morais, as dúvidas restam superadas, no seio das melhores doutrina e jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça (Súmula 227, do STJ). Além disso, o artigo 5º da Carta Magna e artigo 186 do Novo Código Civil estabelecem igualmente determinado o entendimento sobre as pessoas jurídicas.

Segundo o juiz, evidente que a espera prolongada gera no consumidor a sensação de impaciência, desconforto e humilhação. Isso porque no tempo desperdiçado em filas, o cliente, na maioria das vezes, fica por longos períodos em pé, sem poder suprir necessidades básicas. E, para ele, isso constitui verdadeira afronta ao princípio da dignidade humana.

Ele afirmou que a “finalidade da lei é limitar o tempo de espera do cliente, cuja hipossuficiência é inegável em relação à agência bancária. É de se reconhecer que o atraso no serviço prestado pelos bancos muitas



vezes extrapola os limites do tolerável. Essa realidade se torna ainda mais inaceitável quando se toma conhecimento dos lucros assombrosos contabilizados pelas instituições financeiras ano a ano, possibilitados exatamente pelos usuários do serviço. Daí ser imperioso que este seja de boa qualidade”.

Por se tratar de indenização por dano moral, e não material, o juiz deixou de aplicar o artigo 602, uma vez que deve ser imediata e integral o cumprimento da medida. Ele mencionou orientação do Superior Tribunal de Justiça: “A satisfação de um dano moral deve ser paga de uma só vez, de imediato” (RSTJ 76/257).

Leia [aqui](#) para ler a decisão da 16ª Vara da Seção Judiciária de Caruaru (PE).

Date Created

25/08/2010