



Banco deve pagar indenização para advogada que esperou horas na fila

As instituições financeiras devem indenizar os consumidores que esperam horas na fila sem qualquer justificção. A [decisão](#) é da 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Pernambuco, que determinou o pagamento de R\$ 5 mil por dano moral a uma advogada que esperou por quase quatro horas atendimento em uma agência do Banco do Brasil de Caruaru. O atendimento dessa unidade, segundo o Procon-PE, é o pior da rede bancária do estado.

De acordo com os autos, a advogada Kilma Galindo do Nascimento aguardou 3h56m para ser atendida em cumprimento de alvará judicial expedido pela Justiça do Trabalho. O juiz de primeiro grau negou o pedido de indenização por entender que faltou comprovação ao dano alegado e que o caso seria de mero aborrecimento do cotidiano.

O relator do caso no TJ-PE votou pela confirmação da decisão de primeira instância. No entanto, a câmara seguiu voto-vista do desembargador Jones Figueiredo, que citou que o banco violou a Lei Municipal 4.434/2005, que determina, em seu artigo 2º, que o tempo razoável de espera na fila é de 15 minutos em dias normais e de 30 minutos em véspera ou em dia seguinte a feriados e em data de pagamento de vencimentos a servidores públicos.

O desembargador citou, ainda, que o artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor, que afirma que “o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos”.

“Como se observa, a instituição financeira além de violar norma local, que visa coibir abusos decorrentes de espera demasiada em filas, as quais, de certo, geram não só aborrecimentos, mas desgaste físico e emocional, falhou na prestação do serviço ofertado”.

Falta de investimento

Figueiredo discorreu, em seu voto, sobre a gravidade dos consumidores perderem seu tempo devido aos defeitos do serviço bancário. Nesse sentido, considerou injustificável a falta de investimentos no atendimento aos correntistas, em face dos altos lucros do segmento bancário. Ele citou reportagem da revista *Isto É Dinheiro*, do dia 6 de abril de 2011, que revela que os dez maiores bancos reunidos tiveram, no ano passado, lucros da ordem de R\$ 41 bilhões, conforme afirmou o economista Murilo Portugal, presidente da Febraban.

“De tal premissa, forçoso é considerar que os lucros devem ser saudáveis, a esse nível de permitir consumidores saudáveis no atendimento que lhes é prestado”, afirmou o desembargador. Apesar de a reportagem citar ainda que os bancos investiram R\$ 4 bilhões em segurança, “uma providência não pode excluir a outra”, pois “há um elo entre ambas (segurança x atendimento adequado)”.

Sobre a agência do Banco do Brasil, o desembargador citou reportagem do *Jornal do Comércio* do dia 5



de abril, que destaca que a unidade, segundo dados do Procon de Pernambuco, possui o pior atendimento no estado, “onde o tempo de espera chega a seis horas”. “Tal constatação vem apenas sedimentar o dano sofrido pela consumidora, ora apelante, e a necessidade de sua reparação como meio pedagógico e punitivo decorrente da prestação de serviço inapropriada”.

Clique [aqui](#) para ler o voto-vista do desembargador Jones Figueiredo.

Apelação 230521-7

Date Created

09/04/2011