



Banco deve indenizar cliente que esperou 3 horas para ser atendido

Esperar três horas para atendimento em agência bancária viola a dignidade do consumidor e gera dano moral indenizável. Com esse entendimento, o juiz substituto Alex Costa de Oliveira, da 20ª Vara Cível de Brasília, condenou o banco Santander a pagar reparação de R\$ 2 mil a um cliente.

O autor da ação afirma que, no dia 23 de dezembro de 2013, esperou das 12h38 às 15h45 para fazer um saque. Alega, ainda, que deixou de pagar outra conta e também não conseguiu fazer compras de Natal.

Em sua defesa, o banco afirmou que o cliente causou a situação para gerar prejuízo de ordem moral, porque teria retirado a senha e deixado sua vez passar, apenas para ficar mais tempo na agência. Além disso, argumentou que o cliente não comprovou a demora.

Para Costa de Oliveira, “a espera por tempo além do razoável para atendimento em agência bancária, por mais de três horas, viola a dignidade do consumidor, que tem aviltada sua expectativa de atendimento em tempo aceitável”. *Com informações da assessoria de imprensa do TJ-DF.*

Processo 2014.01.1.009748-2

Date Created

19/08/2014