

Longa espera em fila de banco não causa dano moral, decide STJ

Longa espera em fila de banco é irregularidade administrativa, comum na relação entre a instituição e o cliente, que não passa de mero aborrecimento diário. Com esse entendimento, os ministros da 4ª Turma do Superior Tribunal de Justiça mantiveram decisão que não reconheceu dano moral por demora no atendimento.

O caso aconteceu em São Lourenço (MG), onde um homem alegou que aguardou por 1 hora e 13 minutos para ser atendido em uma agência bancária. Como a demora contraria a Lei municipal 2.712, ele pediu na Justiça indenização por danos morais.

Bruno Spada



Apesar de lei municipal estipular tempo razoável de espera em fila de banco, norma não é suficiente para seu descumprimento possibilitar indenização por dano moral, diz 4ª turma do STJ.

A norma considera como tempo razoável de espera até 20 minutos em dias úteis de expediente normal e 30 minutos em vésperas ou após feriados prolongados, dias de pagamento de funcionários públicos e de reconhecimento de tributos.

O autor comprovou sua espera com senha e protocolo de atendimento, mas não teve o pedido aceito no Tribunal de Justiça de Minas Gerais, que alegou não passar de um mero aborrecimento diário o que aconteceu.

“Um desgaste normal em situações dessa natureza, sobretudo em dias de grande movimento, que consiste em mera irregularidade administrativa, comum na relação banco/cliente, a qual todas as pessoas estão suscetíveis de experimentar.”

O ministro Marco Buzzi, relator do agravo interposto pelo correntista no STJ, manteve a decisão do TJ-MG por não ver suficiência na lei municipal para ensejar o direito à indenização. Segundo o relatório, seguido por unanimidade pelos demais membros da turma, a espera em fila de banco só gera dano moral em casos excepcionais, quando existem maiores repercussões e abalo psicológico à pessoa, circunstâncias não encontradas no caso.

“O tribunal de origem, com base nos elementos de prova dos autos, reconheceu que os fatos descritos não possuem o condão de caracterizar a responsabilidade da instituição bancária, pois não passam de mero dissabor, e que não houve a demonstração inequívoca, por parte do recorrente, de que tais fatos o levaram a experimentar um verdadeiro abalo emocional”, ressaltou o ministro.

Marco Buzzi concluiu também que rever a decisão da corte mineira implicaria em reexame de fatos e provas, medida não admitida em recurso especial conforme a Súmula 7 do STJ. *Com informações da Assessoria de Imprensa do STJ.*

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

AREsp 357.188

Date Created

27/05/2018