STJ não reconhece dano moral em demora de fila bancária

Por unanimidade, a 4ª turma do STJ entendeu, nesta quarta-feira (27/2), que a demora em fila para atendimento bancário não gera dano moral ao negar um recurso de um advogado que teve problemas em uma agência.

O relator, ministro Luis Felipe Salomão, defende que a espera em uma fila pode ser classificada como mero desconforto. "Essa espera não tem o condão de afetar direito da personalidade, interferir intensamente no bem-estar do consumidor de serviço. Nas situações-limite, como demora para atendimento médico emergencial se poderia cogitar em dano moral indenizável", disse.

Para o ministro, para que fique caracterizado o dano moral, é preciso levar em consideração a lesão a direito de personalidade. "Nessa esteira, a doutrina e a jurisprudência se relevam como mero dissabor, aborrecimento, contratempo, mágoa – inerentes à vida em sociedade -, ou excesso de sensibilidade por aquele que afirma dano moral são insuficientes à caracterização do abalo moral", avaliou.

O ministro também ressaltou que o tema não é uniformizado no tribunal, o que pode acarretar na dispersão da jurisprudência. "É importante a uniformização e pacificação do tema, notadamente quando se trata de consumidor individual pleiteando indenização por dano moral decorrente da espera em fila de banco".

Entendimento Semelhante

Em maio do ano passado, a mesma turma [reconheceu](#) que 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.

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.

REsp 1.647.452

Date Created

27/02/2019