

## TJ-PB entende não cabível indenização por demora em fila de banco

Reprodução



Relator entendeu não haver prova de que a parte autora tenha sofrido angústia em fila  
Reprodução

A Quarta Câmara Cível do Tribunal de Justiça da Paraíba negou provimento à Apelação Cível 0853395-95.2017.815.2001, na qual se discute o pagamento de indenização por dano moral provocado pela demora da agência bancária em atender um cliente. O caso é oriundo da 5ª Vara Cível da Comarca da Capital.

No recurso, o autor sustenta que por inúmeras vezes permaneceu na fila de espera para que fosse atendido, aduzindo, ainda, que houve descumprimento recorrente da instituição financeira, ocasionando dano a sua moral e a sua dignidade, haja vista que, na qualidade de consumidor, teve os seus direitos desrespeitados.

O relator do processo, desembargador Fred Coutinho, entendeu não haver prova de que a parte autora tenha sofrido angústia, humilhação ou que fosse submetido à situação capaz de violar, de forma exacerbada sua higidez psíquica, bem como sua honra, imagem ou qualquer dos direitos previstos no artigo 5º, V e X, da Constituição Federal. Para ele, ainda que se reconhecesse algum procedimento inadequado do Banco, os fatos narrados não são suficientes para a configuração de danos morais passíveis de ressarcimento.

"Nessa questão de espera prolongadas em filas tenho que a solução não passa, a não ser que comprovada situação absolutamente diferenciada e anormal, com a demonstração de absoluto descaso para com o consumidor, pela indenização individual de quem sofre o dissabor de uma irritante espera. Portanto, não havendo excepcionalidade a justificar reparação pelo abuso desmedido, cabe ao consumidor utilizar-se da concorrência, punindo o mau prestador de serviço, buscando outra opção no mercado ou, e, principalmente, acionar o poder público responsável pela fiscalização de situações como esta, onde lei própria estabelece limite máximo de espera, aplicando multa em caso de descumprimento", pontuou.  
*Com informações da assessoria de comunicação do TJ-PB.*



Clique [aqui](#) para ler a decisão  
0853395-95.2017.815.2001

**Date Created**  
22/08/2020