

Cliente que passou uma hora na fila do banco deve ser indenizado

A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais, em prazo superior aos definidos em legislação específica, gera dever de reparação. Em casos assim, o dano moral é presumido e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor.

Reprodução



Caso concreto envolve cliente que aguardou uma hora na fila do Banco do Brasil

O entendimento foi fixado pelo Órgão Especial do Tribunal de Justiça de Goiás ao julgar Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas. A tese foi formulada em sessão que ocorreu no dia 12 de agosto.

O caso concreto envolve um homem que, em duas ocasiões, demorou cerca de uma hora para ser atendido pelos funcionários do Banco do Brasil.

Para o TJ-GO, a ocorrência configura serviço impróprio, nos termos definidos pelo artigo 20, parágrafo 2º do Código de Defesa do Consumidor. A corte fixou indenização de R\$ 5 mil por cada uma das vezes que o cliente teve que aguardar na fila por mais de uma hora. Assim, o homem receberá R\$ 10 mil.

"O CDC tem por impróprio (ou viciado) o serviço que se mostrar em descompasso com o que razoavelmente dele se espera, ou seja, que não atende às legítimas expectativas do consumidor e/ou não atender as normas regulamentares de prestabilidade", afirmou em seu voto o desembargador João Waldeck Félix de Souza, relator do caso.

Para o magistrado, situações como as descritas no processo ultrapassam o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano tolerável, constituindo uma grave e expressiva ofensa à respeitabilidade do consumidor, causando-lhe dano passível de reparação, pela frustração da sua legítima expectativa.



"É correto afirmar que as disposições legais que fixam prazos para o atendimento presencial do consumidor de serviços bancários geram para esse um direito subjetivo oponível ao prestador de serviço. Assim, uma vez transgredida a norma legal, ocorrerá a violação do direito do consumidor de ser atendido no prazo fixado na lei", disse o magistrado.

A [Lei Estadual 7.878/99](#) regulamentou, por exemplo, que o tempo de espera pelo atendimento na capital em dias normais é de no máximo 20 minutos na fila. Antes e depois de feriados, é de 30 minutos.

"Tendo a lei estabelecido o prazo para o atendimento presencial mensurada está a legítima expectativa do consumidor de ver o serviço prestado dentro desse período. Assim, haverá frustração da legítima expectativa do consumidor, por conseguinte, vício na prestação do serviço, quando inobservado prazo da lei. Caso o prazo seja observado, não há falar-se em vício do serviço".

O TJ-GO cita, ainda, a teoria do desvio produtivo do consumidor, formulada pelo advogado capixaba **Marcos Dessaune**, e que ganhou nos últimos anos adesão do Judiciário.

Segundo o autor da tese, o desvio caracteriza-se quando o consumidor, diante de uma situação de mau atendimento, precisa desperdiçar o seu tempo e desviar as suas competências — de uma atividade necessária ou por ele preferida — para tentar resolver um problema criado pelo fornecedor.

O Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas, utilizado pelo TJ-GO para fixar a nova tese, é uma previsão recente, que faz parte do CPC de 2015. O procedimento é instaurado quando um tribunal registra um grande número de processos em torno de um mesmo tema.

Nesses casos, o incidente é apreciado por órgão indicado pelo regimento interno do tribunal dentre aqueles responsáveis pela uniformização de jurisprudência.

Clique [aqui](#) para ler a decisão
5273333-26.2019.8.09.0000

Date Created

31/08/2020