



Tempo na fila do banco acima do limite fixado em lei, por si só, não gera dano moral

O simples descumprimento do limite de tempo previsto em lei municipal ou estadual para a prestação de serviços bancários não gera, por si só, dano moral presumido.

fila banco agência bancária

Fila do banco pode gerar danos morais, mas desde que haja comprovação

Essa é a conclusão final sobre o tema da 2ª Seção do Superior Tribunal de Justiça, que fixou tese sob o rito dos recursos repetitivos. O enunciado deverá ser obrigatoriamente obedecido pelas instâncias ordinárias.

A votação foi unânime e partiu de uma composição feita pelos integrantes do colegiado durante o debate ocorrido nesta quarta-feira (24/4). A ideia é que o dano moral exige uma demora excessiva ou deve vir acompanhado de outros constrangimentos.

A tese aprovada foi:

O simples descumprimento do prazo estabelecido na legislação para a prestação dos serviços bancários não gera, por si só, dano moral *in re ipsa*.

Dano presumido, não

O caso chegou ao STJ em recurso especial contra uma tese firmada pelo Tribunal de Justiça de Goiás em incidente de resolução de demandas repetitivas (IRDR).

A corte estadual entendeu em sentido oposto: que a demora em prazo superior ao limite previsto na lei para os serviços presenciais nos bancos gera dano moral presumido, ou seja, que não depende de comprovação por parte do consumidor.

Relator da matéria, o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva apontou que, apesar de a fila do banco causar transtornos, é um mero desconforto que, por si só, não afeta os direitos de personalidade, nem desequilibra psicologicamente o cliente.

“Poderá, sim, haver dano moral, mas caso a caso, desde que caracterizado efetivamente um abalo que dê margem à indenização. E não *in re ipsa (presumido)*. Não se pode tarifar dano moral”, defendeu o magistrado.

Tese mais ampla

Em voto-vista, a ministra Nancy Andrighi chegou a propor um entendimento mais amplo, com base na



Teoria do Desvio Produtivo, desenvolvida pelo advogado **Marcos Dessaune**, segundo a qual a desnecessária perda de tempo configura abusividade e gera dever de indenizar.

Para Nancy, o descumprimento do prazo estabelecido em lei para o atendimento bancário resulta em dano moral quando for prolongado, reiterado, acompanhado de outros constrangimentos, ou quando envolver consumidor vulnerável — o público preferencial nas agências.

Ninguém discordou, mas houve debate sobre a necessidade de incluir isso na tese. O ministro Marco Aurélio Bellizze argumentou que esses elementos gerariam outras discussões: O que é prolongado? O que é reiterado? Qual consumidor não é vulnerável?

A conclusão foi, então, fixar a tese da maneira mais direta, o que não impedirá os juízes e tribunais de, a partir de cada caso concreto, fazer o *distinguishing* (distinção) para avaliar se cabe ou não a condenação do banco.

Dessaune, que atuou no caso como advogado do Instituto Brasilcon na condição de *amicus curiae*, se disse honrado com o debate e declarou-se “satisfeito com a tese aprovada, que deixou a cargo dos juízes de primeira e segunda instâncias, de modo coerente com a Súmula 7 do STJ, a avaliação de cada caso concreto”.

REsp 1.962.275

**Título alterado às 18h03 de 30 de abril de 2024 para melhor adequação à tese fixada.*

Meta Fields