



Município pode limitar tempo de espera em fila de banco

10/04/2007

Já é pacífico no Supremo Tribunal Federal o entendimento de que os municípios podem disciplinar o tempo máximo de espera em filas de bancos. Esse foi o argumento que fundamentou a decisão do juiz Yale Sabo Mendes, titular do Juizado Especial Cível do bairro Planalto, em Cuiabá, ao condenar o banco HSBC a pagar R\$ 4 mil de indenização a um cliente que esperou na fila por mais de 15 minutos.

De acordo o processo, o correntista foi atendido depois de 46 minutos de espera. O ticket do estacionamento conveniado ao banco foi usado para comprovar o tempo.

Quando solicitou o comprovante do horário de atendimento, o caixa que o atendeu solicitou a presença de outra funcionária que, segundo o autor da ação, disse em tom irônico que iria “demorar um pouco”. Nos autos do processo, o correntista do banco, que é advogado, disse que deixou de atender um cliente devido à demora no atendimento bancário.

Segundo o juiz Yale Sabo Mendes, a Lei Municipal 4.069/01, que determina atendimento no prazo máximo de 15 minutos contados a partir do momento em que o cliente entre na fila, é constitucional. “Ocorre que os bancos se recusam a cumprir Leis Municipais achando que estão acima de tais normas, porque são regidos pelas normas do Banco Central, mas bem acertada foi a decisão da Câmara Municipal desta cidade em fixar tempo máximo em que o cidadão/usuário dos serviços bancários tenha que ficar numa fila de espera”, explicou.

“É lamentável o tratamento que o setor bancário dá ao cidadão. Poder-se-ia argumentar que ninguém é obrigado a se relacionar com bancos. Mas essa assertiva é falsa. O sistema empurra a todos para as garras do setor. Esse, por seu turno, só se preocupa com o lucro; com o ganho fácil. (...) É público e notório, que os bancos vem atendendo cada vez pior os seus clientes, ou os usuários dos seus serviços”, afirmou.

Processo: 1.070/2006

Fonte: https://conjur.jumps.com.br/2007-abr-10/municipio_limitar_tempo_espera_fila_banco/