

Em caso de fila de banco, STJ vai debater presunção do dano moral

04/07/2022

Um consumidor aguarda na fila presencial de um banco para ser atendido. O tempo passa e a sua vez, contudo, parece cada vez mais distante de chegar. A cena é comum em instituições financeiras no Brasil e impulsiona centenas de litígios na Justiça.

José Cruz/Agência Brasil



Indenização por dano moral presumido em casos de demora excessiva em fila de banco é discutida pelo STJ

José Cruz/Agência Brasil

Legenda

Sem obter solução na esfera extrajudicial, clientes que esperaram mais tempo na fila de serviços bancários do que prevê a legislação local têm lavrado boletins de ocorrência e contratado advogados para recorrer ao Poder Judiciário, pleiteando indenização por "dano moral presumido".

Segundo o ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, do Superior Tribunal de Justiça, há um "número expressivo" de processos em trâmite que envolvem a [controvérsia](#). No último dia 24 de maio, o magistrado admitiu a pauta para [julgamento sob o rito dos recursos repetitivos](#).

Ainda não existe um entendimento unificado entre os magistrados sobre o assunto. De um lado, há os que defendem que a espera em fila de banco não ofende os direitos de personalidade e, portanto, não seria indenizável.

De outro, julgadores consideram que o prejuízo deve, sim, ser indenizado, porque o tempo da pessoa é um "objeto dos direitos da personalidade".

Com o julgamento, a Corte irá definir "se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a ensejar indenização ao consumidor".

O objetivo é definir se a lentidão excessiva para atendimento bancário presencial gera um tipo de dano moral em que o consumidor não precisaria comprovar a ocorrência efetiva do prejuízo — modalidade conhecida como "dano moral presumido" ou *in re ipsa*.

O recurso especial indicado pelo tribunal de origem como representativo da controvérsia é do Banco do Brasil contra decisão do Tribunal de Justiça de Goiás (TJ-GO).

Em agosto de 2020, o colegiado fixou, por unanimidade de votos do Órgão Especial, a tese de que a demora no atendimento bancário em prazo superior aos definidos em legislação específica "gera dano moral passível de reparação" ao consumidor.

O TJ-GO considerou que esse dano é presumido, embora admita a produção de prova em contrário (*juris tantum*). Ao STJ, o banco, por sua vez, alegou que não existem indícios do dano alegado no caso concreto.

A decisão que a Corte adotar ao final do julgamento vai orientar todos os outros processos sobre o assunto que aguardam solução em instâncias inferiores — cuja tramitação foi suspensa até que seja fixada uma tese unificadora.

Precedentes controversos

O advogado **Marcos Dessaune**, membro do Instituto Brasileiro de Política e Direito do Consumidor (Brasilcon) e colaborador da **ConJur**, explica que há entendimentos divergentes sobre o assunto dentro das próprias turmas especializadas em Direito Privado do STJ.

STJ



Tema é marcado por divergências entre turmas especializadas em Direito Privado do STJ

Como exemplos, ele cita decisão de 2019 relatada pela ministra Nancy Andrighi, da 3ª Turma, em que a conclusão foi de que "o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio da boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor".

Na hipótese dos autos ([REsp 1.737.412/SE](#)), a ministra considerou que o banco optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, o que impôs ao consumidor o "desperdício de tempo útil".

Isso, para a magistrada, é "violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo".

Andrighi também é a relatora de caso ([REsp 1.929.288/TO](#)) em que a 3ª Turma decidiu que "a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*".

Na ocasião, a ministra pontuou que a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela "reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo conseqüente excesso de espera em filas" é apta a caracterizar danos morais coletivos.

O entendimento é diametralmente oposto ao da 4ª Turma de Direito Privado. No recurso especial [1.647.452/RO](#), por exemplo, o ministro relator Luis Felipe Salomão entendeu que o direito à reparação de dano moral somente "exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade".

Para o ministro, a espera em fila de banco, supermercado, farmácia, e em repartições públicas, dentre outros setores, em regra, "é mero desconforto que não tem o condão de afetar direito da personalidade, isto é, interferir intensamente no equilíbrio psicológico do consumidor do serviço (saúde mental)".

Conclusão semelhante foi adotada pela 4ª Turma em decisão de 2020 ([REsp 1.406.245/SP](#)), na qual Salomão reforçou que "o mero dissabor, aborrecimento, mágoa, irritação ou sensibilidade exacerbada estão fora da órbita do dano moral".

O magistrado considerou que, além de "fazerem parte da normalidade do nosso dia a dia", essas situações "não são tão intensas e duradouras, a ponto de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo".

No centro desse debate, segundo Dessaune, estão as diferentes definições adotadas no meio jurídico sobre o que configuraria "dano" e "dano moral".

Divulgação

Divulgação



Marcos Dessaune é autor de tese segundo a qual o tempo vital do consumidor é um bem jurídico

De acordo com o especialista em defesa do consumidor, os conceitos são abordados pela doutrina brasileira sob diferentes perspectivas e com nomenclaturas variadas, "o que não raro gera problemas na sua compreensão e aplicação".

No artigo "[Demora excessiva em atendimento bancário gera dano moral *in re ipsa*](#)", Dessaune afirma que o conceito de dano moral foi ampliado ao longo dos anos.

"[O conceito] partiu da noção de dor e sofrimento anímico para alcançar, atualmente, o prejuízo não econômico decorrente da lesão a bem extrapatrimonial juridicamente tutelado, compreendendo os bens objeto dos direitos da personalidade, como o "tempo" da pessoa", afirma.

O advogado explica que o dano moral *stricto sensu* é o prejuízo não econômico que decorre da "lesão à integridade psicofísica da pessoa", cujo resultado geralmente são sentimentos negativos como a dor e o sofrimento.

Já o dano moral *lato sensu*, por sua vez, é o prejuízo não econômico que decorre da "lesão a bem extrapatrimonial juridicamente tutelado", abrangendo os bens que são objeto dos direitos da personalidade — aí entra o tempo do consumidor.

Tempo perdido

Dessaune é autor da "[Teoria do Desvio Produtivo do Consumidor](#)", tese segundo a qual o tempo vital do consumidor é um bem jurídico e, se desperdiçado para a solução de problemas gerados por maus fornecedores, constitui dano indenizável.

Para ele, a jurisprudência tradicional, que considera que nesses casos só há "mero aborrecimento" ao consumidor, "revela um raciocínio erigido sobre bases equivocadas".

"O primeiro equívoco é que o conceito de dano moral enfatizaria as consequências emocionais da lesão, enquanto ele já evoluiu para centrar-se no bem jurídico atingido", aponta o advogado.

Fernando Frazão/Agência Brasil



Fernando Frazão/Agência Brasil **Demora excessiva em fila de banco impulsiona centenas de litígios na Justiça**

O segundo equívoco, segundo ele, é considerar que o principal bem jurídico atingido nessas situações seria a integridade psicofísica do consumidor: "Na realidade, são o seu tempo vital e as atividades existenciais que cada pessoa escolhe nele realizar — como trabalho, estudo, descanso, lazer, convívio social e familiar".

Julgar que esse tempo existencial não é juridicamente tutelado é outra falha apontada pelo especialista. Ele ressalta que o tempo do consumidor é protegido tanto no rol aberto dos direitos da personalidade quanto no âmbito do direito fundamental à vida.

"Por conseguinte, o lógico é concluir que os eventos de desvio produtivo do consumidor acarretam, no mínimo, dano moral *lato sensu* compensável", analisa.

Para Dessaune, a demora excessiva na prestação de serviços bancários gera dano moral *lato sensu* presumido (*in re ipsa*) pela lesão ao tempo existencial do consumidor e enseja sua reparação, quer em ação individual quer em tutela coletiva.

"O tempo é o suporte implícito da vida, e a vida, enquanto direito fundamental, constitui-se das próprias atividades existenciais que cada um escolhe nela realizar", diz.

"Logo, um evento de desvio produtivo traz como resultado um dano que, mais do que moral, é existencial, pela alteração prejudicial do cotidiano e/ou do projeto de vida do consumidor."

O advogado acredita que a ampliação conceitual do dano moral permite o reconhecimento de novas categorias de danos extrapatrimoniais para além da esfera psicofísica da pessoa. O dano temporal seria um exemplo disso.

Quanto tempo é tempo demais?

A legislação sobre o tempo máximo de espera por atendimento bancário varia em cada município ou estado. Em média, o limite de espera em dias de movimento normal é de 20 minutos.

Em Goiânia, por exemplo, a [Lei Estadual 7.878/99](#) estabelece 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.



Em Aracaju, a [Lei Municipal 3.441/2007](#) assegura que o consumidor não espere em filas de atendimento de agências bancárias por mais de 15 minutos em dias normais. O limite sobe para 30 minutos às vésperas e após os feriados prolongados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

Em São Paulo, pela [Lei Municipal 13.948/2005](#), o tempo máximo de espera é de 15 minutos para dias normais. Na véspera e depois de feriados e dias de grande movimento, o limite sobe para 25. Já nos dias de pagamento de funcionários públicos, é de 30 minutos.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão de afetação
REsp 1.962.275**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-jul-04/fila-banco-stj-debater-presuncao-dano-moral/>