

Caixas desabastecidos e filas em banco geram dano moral coletivo

04/03/2022

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.



Caixas sem dinheiro geraram transtorno, filas excessivas e atendimento ruim aos clientes de bancos de Araguaína (TO)

Com esse entendimento, a 3ª Turma do Superior Tribunal de Justiça manteve a condenação do Banco do Brasil e do Bradesco ao pagamento de R\$ 500 mil cada, a título de danos morais coletivos, pelos serviços mal prestados na cidade de Araguaína (TO).

A ação foi ajuizada pelo Ministério Público tocantinense devido ao fato de ambas as instituições manterem caixas eletrônicos desabastecidos, o que gerou transtornos e filas com tempo de espera excessivo para atendimento dos clientes.

Em primeira instância, cada instituição financeira foi condenada a pagar R\$ 10 milhões por danos morais coletivos. O Tribunal de Justiça do Tocantins manteve a condenação, mas reduziu o montante a R\$ 1 milhão, a ser dividido entre os dois bancos.

Ao STJ, Banco do Brasil e Bradesco defenderam, entre outros pontos, que é ilegal a condenação ao pagamento de danos morais coletivos, haja vista que a demanda discute direitos individuais homogêneos. Também afirmaram que seria necessária a comprovação do dano.

Por unanimidade, a 3ª Turma do STJ negou provimento aos recursos. Relatora, a ministra Nancy Andrighi aplicou a teoria do desvio produtivo ao entender que a perda do tempo útil do consumidor leva à responsabilização das instituições pelos transtornos causados.

Tempo é dinheiro

Para a relatora, é irrelevante o número de pessoas concretamente atingidas pelo serviço mal prestado pelos bancos, pois a jurisprudência do STJ indica que o dano moral coletivo ocorre quando a conduta gerar grave lesão a valores e interesses coletivos fundamentais de forma intolerável.

Gustavo Lima/STJ



Ministra Nancy Andrighi aplicou ao caso a teoria do desvio produtivo do consumidor
Gustavo Lima/STJ

Destacou que o caso julgado não se refere a meras espera em filas de agências bancárias. O que se registrou foi a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes pela falta de dinheiro em espécie e o consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal.

Isso gera a perda de tempo útil do consumidor, o que permite a aplicação da teoria do desvio produtivo. Essa teoria, uma criação do advogado **Marcos Dessaune**, inclusive foi primeiro reconhecida em acórdão da 3ª Turma do STJ, em [caso julgado em 2019](#).

“A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos”, concluiu a relatora.

Tempo útil

Marcos Dessaune classificou o julgamento do STJ como uma "nova decisão paradigmática" e elogiou o fato de a decisão ter aplicado a teoria "com extrema perspicácia e acerto".

Fez apenas uma ressalva: considera inadequada a nomenclatura "tempo útil" ou "tempo livre", usada para caracterizar o desperdício gerado pelos serviços mal prestados aos consumidores.

"Denominá-lo 'útil' implicaria reconhecer que existe algum tempo inútil na vida humana, o que não é concebível. E chamá-lo de 'livre' desconsidera que todo o tempo de vida é 'ocupado' — do ócio ao negócio. Na teoria do desvio produtivo, que é a doutrina pioneira na tratativa dessa temática, prefiro denominar esse 'novo' e precioso bem jurídico de 'tempo vital ou existencial' — ou simplesmente 'tempo'", afirmou.

**Clique [aqui](#) para ler o acórdão
REsp 1.929.288**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2022-mar-04/caixas-desabastecidos-filas-banco-geram-dano-moral-coletivo-2/>