

# Banco deve indenizar aposentada que ficou cinco horas na fila

17/01/2023

A demora na prestação de serviços bancários em prazo superior ao previsto em legislação local gera dano moral individual, que deve ser ressarcido ao consumidor.

Bruno Spada



Aposentada que ficou cinco horas esperando atendimento bancário será indenizada em R\$ 8 mil  
Bruno Spada

Esse foi o entendimento da juíza da 22ª Vara Cível de Goiânia/GO que julgou procedente o pedido de indenização por danos morais decorrente de demora no atendimento bancário.

No caso, uma senhora de 62 anos de idade se dirigiu até uma instituição bancária para dar início ao recebimento de aposentadoria por idade urbana. Entre a hora da chegada e o atendimento realizado se passaram cinco horas.

Na inicial, a autora afirma ter permanecido na instituição bancária, aguardando atendimento, pelo período de cinco horas, tendo perdido o dia de afazeres, além de ficar sem almoçar, sem poder beber água, sem poder ir ao banheiro, tendo em vista que estes serviços não são, em regra, disponibilizados por bancos.

Em sua defesa, a instituição financeira alegou falta de interesse processual. Afirmou que recebe lotes do INSS de novos beneficiários (pagamento pela 1ª vez), e que nesses dias as agências passam a enfrentar grande fluxo de clientes, sem contar os usuários da rede bancária. Afirmou, ainda, que naquele dia havia número elevado de pessoas no interior da agência e, ao final, requereu a total improcedência dos pedidos.

Ao analisar o caso, a magistrada julgou parcialmente procedente o pedido condenando a instituição bancária ao pagamento de indenização por danos morais no valor de R\$ 8 mil e ao pagamento de juros desde a citação, atualização desde a sentença e condenação em honorários de sucumbência.

A defesa dos interesses da autora foi conduzida pelo advogado **Edson Rodrigues da Silva Filho**, sócio do escritório Carvalho & Garcia Advogados.

**Clique [aqui](#) para ler a decisão**  
**Processo 5151700-84.2022.8.09.0051**

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2023-jan-17/banco-indenizar-aposentada-ficou-cinco-horas-fila/>