

DECISÃO

18/05/2017 07:56

Homem que passou mais de duas horas em fila de banco receberá R\$ 5 mil por danos morais

A Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça (STJ) negou provimento a recurso do Banco do Brasil e, por unanimidade, manteve acórdão do Tribunal de Justiça de Mato Grosso (TJMT) no qual a instituição foi condenada a indenizar em R\$ 5 mil um homem que passou mais de duas horas numa fila de espera em agência localizada no município de Rondonópolis.

O juiz de primeiro grau entendeu que a espera, por si só, é considerada um "mero dissabor", incapaz de causar dano moral, e julgou o pedido de indenização improcedente. Em apelação, o TJMT condenou a instituição bancária ao pagamento de R\$ 5 mil como forma de reparar os danos.

Razoável

Ao negar provimento ao recurso do banco, a ministra relatora do caso, Nancy Andrighi, destacou que, segundo a jurisprudência do STJ, para haver direito à reparação, a espera em fila de atendimento deve ser excessiva.

No caso dos autos, a ministra ressaltou o fato incontroverso de que o cliente esperou duas horas e sete minutos para ser atendido na agência, o que, para ela, configurou espera excessiva passível de indenização por danos extrapatrimoniais.

"Entende-se que o valor de reparação dos danos morais fixado pelo TJMT – qual seja, R\$ 5 mil – observou os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade e, além disso, está em consonância com a jurisprudência desta corte em hipóteses semelhantes", concluiu a ministra.

Leia o [acórdão](#).

Esta notícia refere-se ao(s) processo(s):

- **REsp 1662808**

Atendimento à imprensa: (61) 3319-8598 | imprensa@stj.jus.br

Informações processuais: (61) 3319-8410

+55 61 3319.8000