

## **O TEMPO EXCESSIVO DE ESPERA EM FILAS DE BANCO E A EFETIVIDADE DA LEGISLAÇÃO PERTINENTE.**

Lucas Aparecido de Carvalho<sup>1</sup>

Atualmente, mesmo com todos os aparatos tecnológicos postos à disposição da sociedade, outrora, por muitos, considerada moderna, ainda vivenciamos e presenciamos diariamente, que grande parte da população nacional, usuária dos serviços prestados por instituições financeiras, sofre com um problema grave, qual seja, a demora imotivada/descabida nos atendimentos presenciais ao consumidor.

Nesse sentido, é fato notório o quanto as ferramentas tecnológicas afetaram, positivamente e/ou negativamente as nossas vidas, assim, conseqüentemente acarretou em um dinamismo exacerbado, na qual as relações contemporâneas sempre tendem a buscar celeridade em suas resoluções, pois, esse constante movimento e produção, faz com que o cidadão busque conciliar várias tarefas ao mesmo tempo.

Na Comarca de Anápolis/GO, a Lei Municipal n. 258/99 (alterada pelas Leis n. 2.902/2002 e 3.788/2015) e Lei Complementar Municipal n. 181/2008 tratam a matéria e estabelecem a obrigatoriedade das agências bancárias situadas no Município a colocarem à disposição do usuário, número de atendentes suficientes para que assim o atendimento seja efetuado em tempo razoável.

Sob tal enfoque, o art. 2º, da Lei n. 258/99, define que o tempo razoável para atendimento é de até 20 (vinte) minutos em dias normais, até 30 (trinta) minutos em véspera de, ou após feriados prolongados; e, até 20 (vinte) minutos nos dias de pagamentos dos

---

<sup>1</sup> Advogado, Secretário da Comissão de Direito do Consumidor da OAB Subseção de Anápolis – triênio 2022-2024.

funcionários públicos municipais, estaduais, federais e de vencimentos e recebimentos de contas de concessionárias de serviços públicos, tributos municipais, estaduais e federais.

Com efeito, a cidade de Anápolis atualmente possui população aproximada de 400.000 (quatrocentos mil) habitantes<sup>2</sup>, e aplicando-se as disposições legais acima relatadas a um caso concreto, tem-se que uma determinada consumidora em 06.09.2018, retirou sua senha de atendimento às 11h31m17s, e apenas foi atendida às 12h47m26, ou seja, com tempo total de espera de 1h16m09s, logo, restou devidamente comprovada a ofensa a legislação pertinente, bem como a perda do tempo útil da cliente, ensejando a aplicação de dano moral.

Inconformada com a situação, a consumidora demandou em desfavor da instituição financeira, e requereu a devida compensação indenizatória, pelos danos morais, aos quais entendia devido, entretanto, mesmo reconhecendo os fatos alegados, e o conjunto probatório, o magistrado competente pelo feito,  **julgou improcedente o pedido inicial**, bem como nos termos do art. 85, §2º, do Código de Processo Civil, condenou a consumidora ao pagamento de custas e honorários advocatícios<sup>3</sup>.

Nesse sentido, em análise a jurisprudência estadual, verifica-se que a grande parcela dos casos em questão, quando a discussão de mérito é vinculada a ocorrência ou não de fato indenizável a título de danos morais, em casos de espera excessiva em filas de banco, o entendimento é uníssono da existência de mera ofensa à norma legislativa local, não sendo configurado assim o dano extrapatrimonial, logo, segundo a compreensão jurisdicional a demora no atendimento bancário, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais.

Assim, diante de um caso concreto isolado, porém, que revela o entendimento jurisprudencial acerca do tema, ou seja, a não punição judicial das instituições bancárias

---

<sup>2</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/brasil/go/anapolis/panorama>

<sup>3</sup> autos em questão n. 5473078-03.2018.8.09.0006, em trâmite na 6ª Vara Cível da Comarca de Anápolis/GO, sendo que o último andamento processual, foi a remessa dos autos ao Superior Tribunal de Justiça, para o devido julgamento de Recurso Especial.

diante dos prejuízos causados ao consumidor, no que tange a perda do tempo útil, constata-se um desestímulo às agências bancárias em melhorar seus atendimentos físicos, tendo em vista que estas detêm o conhecimento de que as decisões judiciais, são a elas favoráveis.

Em contrapartida, o Procon/Anápolis (hoje Diretoria Municipal) busca fiscalizar a aplicação da Legislação Municipal acerca do tema, em âmbito administrativo, e não raras vezes são aplicadas sanções administrativas delineadas na Lei Complementar Municipal, em especial seu art. 3º, o qual define penalidades de advertência, multa de R\$ 2.500,00 (dois mil e quinhentos reais), na primeira reincidência, multa de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais), na segunda reincidência; multa de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), na terceira reincidência e suspensão do alvará de funcionamento, por até 30 (trinta) dias, na quarta reincidência.

Nesse sentido, atualmente no Município de Anápolis, existem agências bancárias punidas administrativamente em multas no importe de R\$ 250.000,00 (duzentos e cinquenta mil reais), entretanto, estas ao demandarem em juízo, em especial por meio de ação anulatória, instrumento hábil a questionar judicialmente a aplicação destas penalidades, verificam que suas demandas não são procedentes, assim, os magistrados, de modo geral, confirmam a validade da multa administrativa.

Diante deste fato, verifica-se que administrativamente ocorre a sanção em desfavor das instituições bancárias, e estas são confirmadas e validadas pelo poder judiciário, assim, reconhecendo a importância da legislação municipal quanto ao tratamento dado ao tema, já no que tange à seara judicial, na análise da ocorrência de fato e que enseja a indenização por dano moral, a jurisprudência considera o fato como sendo mero aborrecimento.

A partir destas constatações, o questionamento a ser refutado, trata justamente na análise da existência ou não de proteção jurídica ao consumidor, que aguarda de modo

excessivo o atendimento presencial, em agências bancárias, pois, em sede de possível configuração de dano extrapatrimonial indenizável, hoje a interpretação é pela configuração do mero dissabor, já em sede administrativa, ocorre a aplicação de multas de grande quantia monetária, entretanto, estas não são diretamente direcionadas ao consumidor lesado.

Consequentemente, adentramos na análise acerca da eficácia jurídica da norma e a efetividade jurídico-social da mesma, sendo que o primeiro conceito é derivado dos efeitos legais atribuídos à legislação, já a efetividade, deriva dos efeitos concretos obtidos pela aplicação da legislação.

Por fim, constata-se a plena eficácia jurídica das normas Municipais, diante das sanções administrativas, entretanto, a real efetividade jurídico-social destas no que tange a satisfação do consumidor em seu dano extrapatrimonial, tendo em vista que existe o descumprimento da norma, bem como a espera excessiva pelo atendimento, é a inexistência da obrigação da instituição financeira em reparar o consumidor lesado, segundo o entendimento majoritário.