



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.662.808 - MT (2016/0075262-3)

RELATORA : **MINISTRA NANCY ANDRIGHI**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADOS : GUSTAVO AMATO PISSINI - MT013842A
PAMELA VAREA TEIXEIRA E OUTRO(S) - MT019208
RECORRIDO : ODAIR MATIAS PIRES
ADVOGADO : DENISE RODEGUER - SP291039

EMENTA

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. LEGISLAÇÃO LOCAL. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. CONFIGURAÇÃO.

1. Ação ajuizada em 16/08/2013. Recurso especial interposto em 12/08/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016.
2. Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes.
3. A mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização. Precedentes.
4. Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais.
5. Recurso especial não provido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 02 de maio de 2017(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.662.808 - MT (2016/0075262-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADOS : GUSTAVO AMATO PISSINI - MT013842A
PAMELA VAREA TEIXEIRA E OUTRO(S) - MT019208
RECORRIDO : ODAIR MATIAS PIRES
ADVOGADO : DENISE RODEGUER - SP291039

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por BANCO DO BRASIL S/A, com fundamento exclusivamente na alínea “a” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/MT.

Ação: de indenização por danos morais, ajuizada por ODAIR MATIAS PIRES, devido à espera por 2h07m (duas horas e sete minutos) ocorrida em agência bancária mantida pela recorrente.

Sentença: julgou improcedente o pedido, por entender que a espera em banco, por si só, é mero dissabor incapaz de causar dano moral.

Acórdão: em apelação interposta pelo recorrido, o TJ/MT deu provimento parcial ao recurso, a fim de condenar a recorrente ao pagamento do valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) a título de reparação por danos morais, em julgamento assim ementado:

EMENTA APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL - LONGA ESPERA EM FILA DE BANCO - DUAS HORAS E SETE MINUTOS - TEMPO EXCESSIVAMENTE SUPERIOR AO LIMITE LEGAL - DEMORA INJUSTIFICADA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO - DESÍDIA QUE AFRONTA A DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA - DANO MORAL CARACTERIZADO - QUANTIA FIXADA DE ACORDO COM CRITÉRIO PUNITIVO-PEDAGÓGICO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

O fato de o usuário permanecer por mais de duas horas em fila de agência bancária implica no descumprimento da lei estadual e ofende a dignidade do consumidor, configurando-se o dano moral propriamente dito.

Mostra-se cabível a indenização por danos morais, quando presentes os pressupostos da responsabilidade civil.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A fixação do montante a título da indenização pleiteada deve considerar critérios subjetivos do julgador, o nível financeiro do ofensor, a gravidade e extensão do dano sofrido e ser feita de modo razoável, ao ponto de não provocar o enriquecimento sem justa causa e também não prejudicar o ressarcimento almejado.

Recurso especial: alega que o acórdão recorrido causou a violação aos arts. 186, 944 e 945 do CC/02.

Prévio juízo de admissibilidade: os recursos foram inadmitidos na origem pelo TJ/MT e, após a interposição de agravo contra a decisão denegatória (e-STJ fls. 196-200), deu-se provimento para determinar o julgamento do recurso especial.

Relatados os fatos, decide-se.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.662.808 - MT (2016/0075262-3)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADOS : GUSTAVO AMATO PISSINI - MT013842A
PAMELA VAREA TEIXEIRA E OUTRO(S) - MT019208
RECORRIDO : ODAIR MATIAS PIRES
ADVOGADO : DENISE RODEGUER - SP291039

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

O propósito recursal está em definir se a simples espera por atendimento em agência bancária é capaz de causar danos morais indenizáveis, quando o único fundamento é a invocação de legislação local que dispõe acerca do tempo máximo de espera em fila permitido.

Segundo a jurisprudência desta Corte, pode-se definir dano moral como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades, ou, em outras palavras, são atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade (REsp 1426710/RS, Terceira Turma, julgado em 25/10/2016, DJe 09/11/2016).

No mesmo sentido, a doutrina de Carlos Alberto BITTAR afirma que os danos morais são aqueles relativos “*a atributos valorativos, ou virtudes, da pessoa como entes sociais, ou seja, integrada à sociedade, vale dizer, dos elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto*”. (**Reparação civil por danos morais**. S. Paulo: Saraiva, 4ª ed., 2015 p. 35). Sobre o tema, contudo, este Tribunal mantém posicionamento pacífico segundo o qual simples dissabores ou aborrecimentos são incapazes de causar danos morais, como é possível perceber no julgamento do REsp 202.564/RJ (Quarta Turma julgado em 02/08/2001, DJ



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

01/10/2001, p. 220) e do REsp 1.426.710 (julgado em 25/10/2016, DJe 08/11/2016).

Para a reparação por danos morais causados em razão de espera por atendimento em fila de agência bancária, a jurisprudência desta Corte é pacífica no sentido de ser insuficiente a simples invocação de normativo local que disponha acerca do tema, conforme julgamento abaixo:

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ).

1.- A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral.

2.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário.

3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).

4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas.

5.- Recurso Especial improvido.

(REsp 1218497/MT, Terceira Turma, julgado em 11/09/2012, DJe 17/09/2012)

Ainda de acordo com o entendimento deste Superior Tribunal de Justiça, para haver direito à reparação a espera em fila de agência bancária deve ser excessiva ou acompanhada de outros constrangimentos, para haver configuração de grave lesão a atributo da pessoa do recorrido.

Na hipótese dos autos, apesar de se debater a aplicação da Lei Municipal 3.061/99, do Município de Rondonópolis/MT, que prevê tempo de espera máximo de 25 (vinte e cinco) minutos para atendimento em instituição



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

financeira instalada naquele Município, a discussão não se encerra somente neste ponto.

Na hipótese dos autos, é fato incontroverso que o recorrido foi obrigado a aguardar por 2h07m (duas horas e sete minutos) para ser atendido em agência bancária mantida pela recorrente. Tal período de tempo configura uma espera excessiva, a qual, conforme o entendimento deste STJ, é causa de danos extrapatrimoniais.

Por fim, entende-se que o valor de reparação dos danos morais fixados pelo TJ/MT – qual seja, R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) – observou os parâmetros de razoabilidade e proporcionalidade e, além disso, está em consonância com a jurisprudência desta Corte em hipóteses semelhantes.

Forte nessas razões, **NEGO PROVIMENTO** ao recurso especial, com fundamento no art. 255, § 4º, II, do RISTJ.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2016/0075262-3 **PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.662.808 / MT**

Números Origem: 00109494320138110003 109494320138110003 1103802015 1628352015 374302015

PAUTA: 02/05/2017

JULGADO: 02/05/2017

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MARCO AURÉLIO BELLIZZE**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **LUIZA CRISTINA FONSECA FRISCHEISEN**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADOS : GUSTAVO AMATO PISSINI - MT013842A
 PAMELA VAREA TEIXEIRA E OUTRO(S) - MT019208
RECORRIDO : ODAIR MATIAS PIRES
ADVOGADO : DENISE RODEGUER - SP291039

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze (Presidente) e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.