



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.340.394 - SP (2012/0148970-1)

RELATOR : **MINISTRO SIDNEI BENETI**
RECORRENTE : ANA CAROLINA TOFANIN RAMOS
ADVOGADO : DOUGLAS GIMENES
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO : CASSIANO ESKILDSEN E OUTRO(S)

EMENTA

ACÇÃO DE INDENIZAÇÃO - ESPERA EM FILA DE BANCO POR TEMPO SUPERIOR AO DE MEIA HORA FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL - INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCAÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA - OCORRÊNCIA DE DANO MORAL AFASTADO PELA SENTENÇA E PELO COLEGIADO ESTADUAL APÓS ANÁLISE DAS CIRCUNSTÂNCIAS FÁTICAS DO CASO CONCRETO - PREVALÊNCIA DO JULGAMENTO DA ORIGEM. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

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

2.- Afastado pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas para configuração do dano moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).

3.- Recurso Especial improvido.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino e Nancy Andrichi votaram com o Sr. Ministro Relator. Impedido o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 07 de maio de 2013(Data do Julgamento)

Ministro SIDNEI BENETI



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.340.394 - SP (2012/0148970-1)

RELATOR : **MINISTRO SIDNEI BENETI**
RECORRENTE : ANA CAROLINA TOFANIN RAMOS
ADVOGADO : DOUGLAS GIMENES
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO : VALNEI DAL BEM E OUTRO(S)

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO SIDNEI BENETI (Relator):

1.- ANA CAROLINA TOFANIN RAMOS interpõe Recurso Especial, fundamentado nas alíneas "a" e "c", do inciso III, do artigo 105, do permissivo constitucional, manejado contra Acórdão do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, Relator o Desembargador FRANCISCO LOUREIRO, assim ementado (e-STJ fls. 181):

Indenização - Dano moral - Demora para atendimento em fila de caixa de instituição bancária - Abuso de direito a ser aferido em cada caso concreto - Atraso a que se submeteram todos os clientes da agência, sendo, porém, ao final, atendidos - Ausência de tratamento grosseiro ou humilhante - Inexistência de dano moral - Conduta contrária à Lei Municipal não ensejadora de danos morais, apenas eventuais penalidades administrativas - Ação improcedente - Sentença mantida - Recurso improvido.

2.- Não foram interpostos Embargos de Declaração.

3.- Na origem, o Colegiado Estadual manteve Sentença que julgou improcedente Ação de Reparação de Danos Morais decorrentes de constrangimento de da ora Agravante, que se viu aguardando por atendimento na fila do caixa por aproximadamente 1(uma) hora, em confronto à Lei Municipal que determina que a espera por atendimento nos Bancos não deve ultrapassar 30 (trinta) minutos.

4.- Inconformada, a agravante interpôs o presente Recurso Especial, sustentando que houve violação dos artigos 6º, inciso IV, 7º, 14, 20, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor; artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal; Súmula 37 e 297 do



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Superior Tribunal de Justiça, bem como dos artigos 186, 187, 927 e 932, do Código Civil, alegando, em síntese, que o excesso no tempo de espera na fila configura "falha na prestação de serviço", sendo objetiva a responsabilidade do Banco/Agravado, devendo o mesmo responder pelo Dano Moral, que é presumido.

Em abono de sua causa, colaciona julgados de alguns Tribunais de Justiça do País com o objetivo de configurar dissídio jurisprudencial.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.340.394 - SP (2012/0148970-1)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO SIDNEI BENETI (Relator):

5.- Em primeiro lugar cumpre advertir que a alegação de ofensa ao artigo 5º, incisos V e X, da Constituição Federal não tem passagem em Recurso Especial, voltado ao enfrentamento de questões infraconstitucionais, apenas.

6.- Do mesmo modo, a alegada ofensa às Súmulas 37 e 297 deste Superior Tribunal de Justiça, não enseja a abertura da instância especial, por não se enquadrarem no conceito de Lei Federal do art. 105, III, "a", da Constituição Federal.

7.- O Colegiado Estadual entendeu, no caso concreto, pela inexistência de dano moral. Confira-se o *decisum* (e-STJ fls. 182/184):

[...].

1. O recurso comporta parcial provimento, apenas para modificar a fixação da verba honorária.

Ressalte-se desde logo a aplicação ao caso em exame do Código de Defesa do Consumidor, o que, de resto, nada altera a conclusão da sentença.

Não resta dúvida de que a existência de filas para atendimento em agências bancárias causa aos consumidores diversos imprevistos e descontentamentos.

Não obstante, o abuso de direito e a existência de dano moral devem ser aferidos de acordo com as circunstâncias do caso concreto.

2. Por óbvio, há que se guardar a proporção adequada entre o aceitável e o inaceitável no trato com o consumidor.

Evidente que não se pode admitir que o consumidor aguarde por horas na fila para atendimento e, ao final, nem sequer seja atendido.

É o que a melhor doutrina insere como uma das facetas do princípio da boa-fé objetiva e denomina de exercício desequilibrado de direitos (inciviliter agere), em que há manifesta



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

desproporção entre a vantagem auferida pelo titular de um direito e o sacrifício imposto à contra parte, ainda que não haja o propósito de molestar. São casos em que o titular de um direito age sem consideração pela contraparte (Fernando Noronha, O Direito dos Contratos e seus Princípios Fundamentais, Saraiva, 1.994, p. 179).

O clássico Menezes de Cordeiro trata da matéria como desequilíbrio no exercício de direitos, provocando danos inúteis à desproporção dos efeitos práticos. Ensina que "da ponderação dos casos concretos que deram corpo ao exercício em desequilíbrio, desprende-se a idéia de que, em todos, há uma desconexão - ou, se quiser, uma desproporção - entre as situações sociais típicas pré-figuradas pelas normas jurídicas que atribuíam direitos e o resultado prático do exercício desses direitos. Parece, pois, haver uma bitola que, transcendendo as simples normas jurídicas, regula, para além delas, o exercício de posições jussubjetivas; essa bitola dita a medida da desproporção tolerável, a partir da qual já há abuso" (Da Boa Fé no Direito Civil, Almedina, Coimbra, 1.977, p. 859).

3. Tal quadro exige, sempre, o exame de provas e de fatos concretos, para aferição de eventual abuso de direito.

No caso em comento, a autora dirigiu-se a uma agência do Banco réu com o intuito de realizar uma transação bancária por meio do caixa físico.

Afirma, porém, que o atendimento foi insatisfatório, pois teve de aguardar na fila por exatos sessenta minutos para ser atendida.

A autora repisa a existência de Lei Municipal de Franca estabelecendo prazos máximos para atendimento em agências bancárias em vinte ou trinta minutos, de acordo com dias e condições determinadas.

Não vislumbro a existência de dano moral indenizável.

Em que pesem as alegações de tratamento humilhante, evidente que os demais clientes também foram submetidos à mesma espera para o atendimento. Resta, portanto, evidente que tal situação não alcança patamar e nem tem estatura suficiente para caracterizar dano moral.

Como bem asseverou a r. sentença, o descumprimento de Lei Municipal não tem o condão de ocasionar danos morais indenizáveis aos consumidores, e sim, eventuais punições na esfera administrativa.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

8.- Os dispositivos do Código de Defesa do Consumidor apontados como violados dispõem o seguinte:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...).

IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

(...).

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Assim, verifica-se da leitura do Acórdão impugnado, que o Tribunal de origem não se manifestou a respeito de referidos dispositivos legais. Por outro lado não foram opostos embargos de declaração, nem se apontou ofensa ao artigo 535 do Código de Processo Civil nas razões do Recurso Especial. Quanto a esses pontos falta, assim, o necessário prequestionamento, merecendo aplicação as Súmulas 282 e 356/STF.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

9.- No mais, quando se fala em abalo moral, há de ser tem em mente que, em muitos casos, sem dúvida, há abuso na judicialização de situações de transtornos comuns do dia a dia, visando à indenização por este tipo de dano (cf., por todos, LUIZ FELIPE SIEGERT SCHUCH, “Dano Moral Imoral”, Florianópolis, ed. Conceito, 2012). Nesse sentido, julgados desta Corte têm assinalado que os aborrecimentos comuns do dia a dia, os contratempos normais e próprios do convívio social não são suficientes a causar danos morais indenizáveis. Nesse sentido, vários julgados: AgRg no Ag 1331848/SP, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 13/09/2011; e REsp 1234549/SP, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, Terceira Turma, DJe 10/02/2012; REsp 1232661/MA, Rel. Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, Quarta Turma, DJe 15/05/2012 e AgRg nos EDcl no REsp 401.636/PR, Rel. Ministro HUMBERTO GOMES DE BARROS, Terceira Turma, DJ 16/10/2006.

Mas, o direito à indenização por dano moral, como ofensa a direito de personalidade em casos como o presente pode decorrer de situações fáticas em que se evidencie que o mau atendimento do Banco criou sofrimento moral ao consumidor usuário dos serviços bancários.

A só espera por atendimento bancário por tempo superior ao previsto na legislação municipal ou estadual como, no caso, Lei Municipal nº 5.163/99, da cidade de Franca/SP, não dá direito a acionar em Juízo para a obtenção de indenização por dano moral, porque essa espécie de legislação, conquanto declarada constitucional (STJ-RESP 598.183, Rel. Min. TEORI ALBINO ZAVASCKI, 1ª Seção, unânime, 8.11.2006, com remessa a vários precedentes, tanto do STJ como do STF), é de natureza administrativa, isto é, dirige-se à responsabilidade do estabelecimento bancário perante a Administração Pública, que, diante da reclamação do usuário dos serviços ou *ex-officio*, deve aplicar-lhe as sanções administrativas pertinentes – não surgindo, do só fato da normação dessa ordem, direito do usuário à indenização.

O direito à indenização por dano moral origina-se de situações fáticas em que realmente haja a criação, pelo estabelecimento bancário, de sofrimento além do normal ao



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

consumidor dos serviços bancários, circunstância que é apurável faticamente, à luz das alegações do autor e da contrariedade oferecida pelo acionado.

Nesse contexto, é possível afirmar, com segurança, que a espera por atendimento durante tempo desarrazoado constitui um dos elementos a serem considerados para aferição do constrangimento moral, mas não o único. Não será o mero desrespeito ao prazo objetivamente estabelecido pela norma municipal que autorizará uma conclusão afirmativa a respeito da existência de dano moral indenizável. Também há de se levar em conta outros elementos fáticos.

10.- No caso concreto, a Sentença e o Acórdão do Tribunal de origem analisaram e afastaram a ocorrência de dano moral. Assinalou a Sentença o seguinte (e-STJ fls. 110):

"(...). Ao avaliar o feito, percebe-se que não há um sofrimento psíquico ou moral que enseje uma indenização. Há apenas um mero aborrecimento ou desconforto que se tem que suportar por viver em sociedade."

Por sua vez, o Acórdão recorrido destacou (e-STJ fls. 184):

"(...).

No caso em comento, a autora dirigiu-se a uma agência do Banco réu com o intuito de realizar uma transação bancária por meio do caixa físico.

Afirma, porém, que o atendimento foi insatisfatório, pois teve de aguardar na fila por exatos sessenta minutos para ser atendida.

A autora repisa a existência de Lei Municipal de Franca estabelecendo prazos máximos para atendimento em agências bancárias em vinte ou trinta minutos, de acordo com dias e condições determinadas.

Não vislumbro a existência de dano moral indenizável.

Em que pesem as alegações de tratamento humilhante, evidente que os demais clientes também foram submetidos à mesma espera para o atendimento. Resta, portanto, evidente que tal situação não alcança patamar e nem tem estatura suficiente para caracterizar dano moral."



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Como se vê, na hipótese, após análise do conjunto fático-probatório, concluíram tanto o Juiz singular, como o Colegiado Estadual, pela inexistência de dano moral, não havendo que se falar em indenização a esse título. Assim, infirmar referida conclusão, demandaria inevitavelmente o reexame a respeito dessas circunstâncias fáticas, vedado a teor da Súmula 7/STJ.

11.- Por fim, quanto à divergência jurisprudencial apontada, observa-se que a Recorrente não realizou o devido cotejo analítico com os julgados apontados como paradigma. A simples transcrição da ementa dos precedentes paradigmas não atende às exigências dos artigos 541, parágrafo único, do Código de Processo Civil e 255, §§ 1º e 2º, do RISTJ. A propósito, anote-se:

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL. DANOS MORAIS. SÚMULAS Nº 5 E 7. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. SÚMULA Nº 283/STF. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL NÃO DEMONSTRADO.

(...).

4. A divergência jurisprudencial com fundamento na alínea "c" do permissivo constitucional, nos termos do art. 541, parágrafo único, do CPC e do art. 255, § 1º, do RISTJ, exige comprovação e demonstração, esta, em qualquer caso, com a transcrição dos julgados que configurem o dissídio, não sendo bastante a simples transcrição de ementas sem o necessário cotejo analítico a evidenciar a similitude fática entre os casos apontados e a divergência de interpretações.

5. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no REsp 1150463/RS, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 15/03/2012, DJe 22/03/2012)

12.- Mesmo que assim não fosse, de igual maneira, os argumentos utilizados para fundamentar o dissídio pretoriano somente poderiam ter sua procedência verificada mediante reexame das circunstâncias fáticas, providência, como já dito, que encontra óbice na Súmula 7 deste Tribunal.

13.- Pelo exposto, nega-se provimento ao Recurso Especial.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Ministro SIDNEI BENETI
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2012/0148970-1

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.340.394 / SP

Números Origem: 1960120100304514 212110 21212010 304515620108260196

PAUTA: 07/05/2013

JULGADO: 07/05/2013

Relator

Exmo. Sr. Ministro **SIDNEI BENETI**

Ministro Impedido

Exmo. Sr. Ministro : **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **PAULO DE TARSO SANSEVERINO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **JOÃO PEDRO DE SABOIA BANDEIRA DE MELLO FILHO**

Secretária

Bela. **MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : ANA CAROLINA TOFANIN RAMOS

ADVOGADO : DOUGLAS GIMENES

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL S/A

ADVOGADOS : VALNEI DAL BEM E OUTRO(S)
CASSIANO ESKILDSEN E OUTRO(S)

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 Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino e Nancy Andrighi votaram com o Sr. Ministro Relator. Impedido o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva. Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.