



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.218.497 - MT (2010/0184336-9)

RELATOR : **MINISTRO SIDNEI BENETI**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO : ALESSANDRO ZERBINI R BARBOSA E OUTRO(S)
RECORRIDO : PRISCILA BITENCOURT
ADVOGADO : PRISCILLA BITENCOURT (EM CAUSA PRÓPRIA)

EMENTA

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.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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 agravo regimental, nos termos do voto do(a) Sr(a). Ministro(a) Relator(a). Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Nancy Andrighi e Massami Uyeda votaram com o Sr. Ministro Relator. Impedido o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.

Brasília, 11 de setembro de 2012(Data do Julgamento)

Ministro SIDNEI BENETI
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.218.497 - MT (2010/0184336-9)

RELATOR : **MINISTRO SIDNEI BENETI**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL S/A
ADVOGADO : ALESSANDRO ZERBINI R BARBOSA E OUTRO(S)
RECORRIDO : PRISCILA BITENCOURT
ADVOGADO : PRISCILLA BITENCOURT (EM CAUSA PRÓPRIA)

RELATÓRIO

O EXMO SR. MINISTRO SIDNEI BENETI (Relator):

1.- BANCO DO BRASIL S/A interpõe Recurso Especial com fundamento nas alíneas "a" e "c" do inciso III do artigo 105 da Constituição Federal, contra acórdão proferido pelo Tribunal de Justiça do Estado do Mato Grosso, Relator o Desembargador CARLOS ALBERTO ALVES DA ROCHA, acórdão esse que negou provimento à apelação interposta contra sentença que condenou o banco ora Recorrente ao pagamento de indenização de R\$ 3.000,00 por danos morais à ora Recorrida, pelo fato de haver esta permanecido aguardando, após a retirada da senha, o início de atendimento por pouco mais de uma hora em agência bancária, em descumprimento à Lei Municipal 4069/01, Decreto-lei 4334/06 e Lei Estadual 7872/2002, desrespeitando o limite legal de quinze minutos e causando-lhe o padecimento moral de permanecer de pé em fila de espera, inclusive sem possibilidade de uso de sanitário.

O Acórdão recorrido vem assim ementado (fls. 73):

INDENIZAÇÃO - DANO MORAL - FILA EM AGÊNCIA BANCÁRIA -PERMANÊNCIA SUPERIOR À ESTABELECIDADA EM LEI MUNICIPAL -DANO CONFIGURADO - QUANTUM ADEQUADO - RECURSO NÃO PROVIDO.

O fato de o usuário ter permanecido mais de uma hora em fila de agência bancária, implica no descumprimento da lei municipal, ofendendo a dignidade, implicando na condenação por dano moral.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

O quantum arbitrado em patamar condizente com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade se mostra correto.

2.- O Recorrente alega que a espera em fila de banco por pouco mais de uma hora, ainda que configure ofensa à lei municipal que estabeleceu limite temporal para atendimento em prazo inferior, não é suficiente para configurar dano moral. Sustenta que se trata de mero aborrecimento e não ofensa à honra ou dignidade do consumidor. O Tribunal de origem, assim não entendendo, teria violado os artigos 186 e 187 do Código Civil.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.218.497 - MT (2010/0184336-9)

VOTO

O EXMO SR. MINISTRO SIDNEI BENETI (Relator):

3.- Em muitos casos, sem dúvida, há abuso na judicialização de situações de transtornos comuns do dia a dia, visando à indenização por dano moral (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.

4.- 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 4069/01, Decreto-lei 4334/06 e Lei Estadual 7872/2002, 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



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

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 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.

5.- No caso dos autos, a sentença e o Acórdão do Tribunal de origem analisaram e afastaram, expressamente a alegação do banco, de que a autora teria realizado procedimento diverso do desejável, não indo ao caixa eletrônico e, sim, permanecendo na fila de atendimento pessoal no caixa, assinalando, o Acórdão: “Não é isso que se constata ao folhear os autos. É preciso ressaltar que o documento juntado a fl. 31, prova justamente o contrário. Nele constata-se que a apelada ficou na fila de espera do banco, no dia 04.07.2008, muito além do tempo estipulado (15 minutos)” e concluindo: “Percutindo o fundo da perlenga, verifica-se que não se trata de mero aborrecimento, pois a apelada ficou muito tempo além do previsto na legislação (fl. 31) e se encontrava com a saúde debilitada (fls. 32;/35), caracterizando total desleixo no atendimento por parte do apelante” (e-STJ fls. 256-157).

Por sua vez, a sentença, incisivamente, destacou: “No caso, além do tempo de espera, a autora argumenta que esta se deu em condições desumanas, em pé, sem sequer haver um sanitário disponível para os clientes. Tal alegação constitui fato notório, pois é inegável que a cogitada agência não dispõe de sanitários e que não há lugares para todos os clientes aguardarem a longa espera sentados” (sentença, e-STJ, fls. 108).



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Como se vê, circunstâncias fáticas, expressamente consignadas pela sentença e pelo Acórdão, levam à conclusão em prol do sofrimento moral, mais do que simples aborrecimento tolerável, desencadeando-se, portanto, o dever da indenização por dano moral. Incide, a respeito dessas circunstâncias fáticas, a Súmula 7/STJ, que veda o reexame da prova subjacente, por esta Corte.

6.- O valor da indenização foi razoavelmente fixado em R\$ 3.000,00, com expressa menção de correção a partir da data do ilícito (Súmula 54/STJ, e-STJ fls. 109).

A quantia é adequada, inclusive ante o caráter pedagógico da condenação, como é típico das indenizações atinentes a infringência de direitos dos consumidores, isto é, para que se tenha em mira a correção de distorções visando ao melhor atendimento.

Impossível, ademais, deixar de assinalar que a manutenção do valor fixado atua como desincentivo ao recorrimo de risco perante esta Corte Superior, cuja destinação constitucional consiste no deslinde de teses de interesse para todo o país não se destinando a revisão de questões individuais, de valor de menor monta diante das forças econômicas do Recorrente, que, de qualquer forma, com o recurso, propicia o prestigiamento de tese nacional que não se concretizaria houvesse o caso restado sob o julgamento regional do Tribunal de origem.

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

Ministro SIDNEI BENETI
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2010/0184336-9

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.218.497 / MT

Números Origem: 13782008

321142010

818752010

PAUTA: 11/09/2012

JULGADO: 11/09/2012

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 : BANCO DO BRASIL S/A

ADVOGADO : ALESSANDRO ZERBINI R BARBOSA E OUTRO(S)

RECORRIDO : PRISCILA BITENCOURT

ADVOGADO : PRISCILLA BITENCOURT (EM CAUSA PRÓPRIA)

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil

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, Nancy Andrighi e Massami Uyeda votaram com o Sr. Ministro Relator. Impedido o Sr. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva.