



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgRg nos EDcl no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 509.733 - RJ
(2014/0100838-8)**

RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA
AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. NÃO CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. REEXAME. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7 do STJ.
2. No caso concreto, o Tribunal de origem examinou os elementos fáticos dos autos para concluir que não foi comprovada a alegação da autora de que teria aguardado horas para ser atendida no banco e que teria sido destrutada pelos prepostos do réu. Dessa forma, o exame da pretensão recursal no sentido de reconhecer a existência de suposto dano moral demandaria análise das provas, inviável em recurso especial.
3. Agravo regimental a que se nega provimento.

ACÓRDÃO

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator. Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão, Raul Araújo (Presidente) e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Brasília-DF, 18 de junho de 2015(Data do Julgamento)

Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgRg nos EDcl no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 509.733 - RJ
(2014/0100838-8)**

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator):

Trata-se de agravo regimental (e-STJ fls. 489/497) interposto contra decisão desta relatoria que negou provimento ao agravo nos próprios autos sob os seguintes fundamentos: (a) inexistência de afronta ao art. 535 do CPC e (b) aplicação da Súmula n. 7/STJ.

Os embargos de declaração foram rejeitados (e-STJ fls. 485/486).

Em suas razões, a agravante alega divergência jurisprudencial, bem como comprovação do tempo excessivo de espera em fila de banco e do tratamento inadequado recebido na agência a configurar o abalo moral.

Afirma, ainda, que não houve impugnação da parte contrária referente ao tempo de espera, o que torna suas alegações verdadeiras, nos termos do art. 302 do CPC.

Ao final, requer a reconsideração da decisão monocrática ou sua apreciação pelo Colegiado.

É o relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgRg nos EDcl no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 509.733 - RJ
(2014/0100838-8)**

RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA
AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRADO REGIMENTAL NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO INDENIZATÓRIA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. NÃO CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL. REEXAME. ANÁLISE DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. ÓBICE DA SÚMULA N. 7/STJ. DECISÃO MANTIDA.

1. O recurso especial não comporta o exame de questões que impliquem revolvimento do contexto fático-probatório dos autos, a teor do que dispõe a Súmula n. 7 do STJ.
2. No caso concreto, o Tribunal de origem examinou os elementos fáticos dos autos para concluir que não foi comprovada a alegação da autora de que teria aguardado horas para ser atendida no banco e que teria sido destrutada pelos prepostos do réu. Dessa forma, o exame da pretensão recursal no sentido de reconhecer a existência de suposto dano moral demandaria análise das provas, inviável em recurso especial.
3. Agravo regimental a que se nega provimento.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

**AgRg nos EDcl no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 509.733 - RJ
(2014/0100838-8)**

RELATOR : MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA
AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA (Relator): A insurgência não merece ser acolhida.

Correta a decisão que negou provimento ao agravo nos próprios autos. A agravante não trouxe nenhum argumento capaz de afastar os termos da decisão agravada, motivo pelo qual deve ser mantida por seus próprios fundamentos (e-STJ fls. 473/476):

"Trata-se de agravo nos próprios autos (CPC, art. 544) contra decisão que inadmitiu o recurso especial sob os seguintes fundamentos (e-STJ fls. 429/441): (a) inexistência de ofensa ao art. 535 do CPC, (b) incidência da Súmula n. 7/STJ e (c) ausência de comprovação da divergência jurisprudencial.

O acórdão recorrido está assim ementado (e-STJ fl. 210):

"AGRAVO INTERNO CONTRA DECISÃO EM APELAÇÃO CÍVEL. FALTA DE SUBSÍDIOS PARA RECONSIDERAÇÃO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MORAIS, SOB O ARGUMENTO DE FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. A AUTORA, NÃO COMPROVOU SUAS ALEGAÇÕES DE QUE TERIA ESPERADO POR HORAS PARA SER ATENDIDA E DE QUE TERIA SIDO DESTRATADA PELOS PREPOSTOS DO BANCO RÉU. MANUTENÇÃO DA DECISÃO QUE MANTEVE A SENTENÇA QUE JULGOU IMPROCEDENTE O PLEITO AUTURAL. DESPROVIMENTO."

Os embargos de declaração opostos foram rejeitados (e-STJ fls. 220/222).

Nas razões do recurso especial, fundamentado no art. 105, III, "a" e "c", da CF, a recorrente apontou ofensa aos arts. 14, § 3º, do CDC, 302, 333, 535 e 557 do CPC. Sustentou, em síntese, a impossibilidade de julgamento monocrático da apelação.

Alegou, ainda, falha na prestação do serviço, pois o tempo de espera na fila, em torno de duas horas, e o tratamento inadequado dos funcionários geraram constrangimentos passíveis de indenização.

Por fim, afirmou a comprovação dos danos alegados.

No agravo (e-STJ fls. 451/465), aduz a presença de todos os requisitos de admissibilidade do especial.

Não foi apresentada contraminuta (e-STJ fl. 467).

É o relatório.

Decido.

Correta a decisão de inadmissibilidade.

Não há falar em afronta ao art. 535 do CPC, pois o Tribunal *a quo* pronunciou-se,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

de forma clara e suficiente, sobre as questões suscitadas nos autos. O magistrado não está obrigado a rebater, um a um, os argumentos apresentados, desde que os fundamentos utilizados tenham sido suficientes para embasar a decisão, ainda que em sentido diverso do sustentado pela parte, como de fato ocorreu na hipótese.

Ademais, conforme análise dos autos, a recorrente interpôs agravo interno contra decisão que julgou monocraticamente o recurso de apelação.

A jurisprudência do STJ é firme no sentido de que a superveniente confirmação de *decisum* monocrático pelo órgão colegiado supera eventual violação do art. 557 do CPC. Nesse sentido:

"PROCESSO CIVIL. JULGAMENTO MONOCRÁTICO DE EMBARGOS DE DECLARAÇÃO CONTRA DECISÃO COLEGIADA. PRESENÇA DOS REQUISITOS DO ART. 557 DO CPC. POSSIBILIDADE. POSTERIOR RATIFICAÇÃO PELO ÓRGÃO COLEGIADO. NULIDADE. SUPRIMENTO. RECUPERAÇÃO JUDICIAL. HABILITAÇÃO DE CRÉDITO. IMPUGNAÇÃO. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. CABIMENTO. SUCUMBÊNCIA RECÍPROCA. SUCUMBÊNCIA. DISTRIBUIÇÃO. PROPORÇÃO DE GANHO E PERDA DE CADA PARTE SOBRE A PARTE CONTROVERTIDA DO PEDIDO.

1. Admite-se o julgamento monocrático dos embargos de declaração opostos contra decisão colegiada, desde que presentes os requisitos do art. 557 do CPC. Ademais, eventual nulidade da decisão unipessoal ficará superada com a sua ratificação pelo órgão colegiado, na via do agravo interno. Precedentes.

2. São devidos honorários advocatícios nas hipóteses em que o pedido de habilitação de crédito em recuperação judicial for impugnado, conferindo litigiosidade ao processo. Precedentes.

3. Nos processos em que houver sucumbência recíproca, a distribuição dos ônus sucumbenciais deve ser pautada pelo exame da proporção de ganho e de perda sobre a parte controvertida do pedido, excluindo-se, portanto, aquilo que o réu eventualmente reconhecer como devido.

4. Recurso especial parcialmente provido."

(REsp 1197177/RJ, Relatora Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 3/9/2013, DJe 12/9/2013.)

"AGRAVO REGIMENTAL. VIOLAÇÃO DO ART. 557 DO CPC. NÃO OCORRÊNCIA.

APELAÇÃO. JULGAMENTO MONOCRÁTICO. POSSIBILIDADE.

1. Tendo o órgão colegiado do tribunal a quo, em sede de agravo interno, apreciado o mérito do recurso anteriormente decidido monocraticamente, não há por que falar em ofensa ao art. 557 do Código de Processo Civil.

2. É possível o provimento monocrático de apelação nas situações previstas no art. 557, § 1º-A, do CPC.

3. Agravo regimental desprovido."

(AgRg no AREsp n. 164.639/PR, Relator Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, TERCEIRA TURMA, julgado em 18/6/2013, DJe 26/6/2013.)

Quanto à configuração do dano moral, o firme entendimento desta Corte é no sentido de que a mera espera em fila de banco, por configurar apenas situação de dissabor e aborrecimento, não tem o condão, por si só, de ensejar a condenação em dano moral. Confirmam-se os seguintes precedentes:

"AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. POUCO TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

MERO DISSABOR. DANO MORAL. NÃO CARACTERIZADO.

1. O pouco tempo de espera em fila de banco não tem o condão de expor a pessoa a vexame ou constrangimento perante terceiros, não havendo que se falar em intenso abalo psicológico capaz de causar aflições ou angústias extremas.
2. Situação de mero aborrecimento ou dissabor não suscetível de indenização por danos morais.
3. Agravo regimental a que se nega provimento."

(AgRg no Ag n. 1.422.960/SC, Relatora Ministra MARIA ISABEL GALLOTTI, QUARTA TURMA, julgado em 27/3/2012, DJe 9/4/2012.)

"AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓ INVOCÇÃO 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 n. 1.218.497/MT, Relator Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 11/9/2012, DJe 17/9/2012.)

O Tribunal de origem, com base nos elementos de provas, manifestou-se nos seguintes termos (e-STJ fls. 211/212):

"A decisão adotou a melhor solução para a hipótese, não merecendo reforma, eis que em consonância com a legislação e com a jurisprudência.

Com efeito, competiria à autora fornecer substrato probatório a respeito de suas alegações no sentido de que teria esperado durante horas para ser atendida e que teria sido destrutada pelos prepostos do banco réu.

Verifica-se que a autora sequer demonstrou interesse em produzir prova testemunhal a fim de comprovar suas alegações, não tendo feito sequer prova mínima do seu direito.

Ao contrário do que sustenta autora, os fatos narrados não restaram incontroversos visto que o réu, impugnou os mesmos em sua peça de contestação, fls. 35/41.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Por fim, no que tange à petição acostada aos autos pela agravante, fls. 178/180, não trouxe a peticionante qualquer fato novo. A autora, apenas colacionou jurisprudência no sentido de ser ato ilícito a demora no atendimento em agências bancárias, salientando que o consumidor não pode esperar por horas na fila para ser atendido. Ocorre que, in casu, embora não reste dúvidas quanto ao fato narrado constituir ilícito previsto na legislação estadual, a autora, não comprovou que tal fato tenha efetivamente ocorrido.

(...)

O serviço prestado em lapso de tempo superior, efetivamente, representa uma falha que pode ocasionar desconforto, aborrecimento e eventuais transtornos aos clientes.

Todavia, entendo que tal conduta não enseja a obrigação de indenizar pretendida, eis que não se vislumbra a ocorrência de qualquer espécie de lesão à honra subjetiva do consumidor

(...)

Destarte, não trouxe a parte agravante, à baila, argumentos que justifiquem a reforma da decisão proferida por este relator, impondo-se sua manutenção."

O acórdão recorrido, levando em consideração o acervo probatório, concluiu pela ausência de provas tanto em relação ao tempo de espera na fila quanto ao tratamento recebido pelos funcionários do banco, motivo pelo qual julgou improcedente o pedido indenizatório. Dissentir desse entendimento e chegar à conclusão diversa esbarra no óbice da Súmula n. 7/STJ: "A pretensão de simples reexame de prova não enseja recurso especial".

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo, nos termos do art. 544, § 4º, II, "a", do CPC.

Publique-se e intimem-se."

Segundo a firme jurisprudência desta Corte, o tempo de espera em fila de banco somente configura o dever de indenizar quando provado que o aguardo pelo atendimento foi excessivo ou associado a outros constrangimentos.

No caso dos autos, o Tribunal de origem afirma que não há provas do tempo de espera, tampouco de que a recorrente foi destrutada pelos funcionários da instituição financeira.

Rever o entendimento do acórdão recorrido e chegar a conclusão diversa encontra óbice na Súmula n. 7/STJ.

Ademais, não há falar em comprovação da divergência jurisprudencial, pois o precedente colacionado está no mesmo sentido da decisão ora agravada, de que somente se reconhece o dano moral caso existam provas da demora excessiva do atendimento ou associada a outras situações constrangedoras.

Por fim, quanto ao art. 302 do CPC, ao contrário do alegado pela recorrente, a contestação apresentada (e-STJ fls. 40/46) impugnou os fatos alegados pela autora na inicial, portanto, não há que se falar em presunção de veracidade.

Ademais, consolidou-se no âmbito deste Tribunal Superior a orientação de



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

que a presunção de veracidade dos fatos alegados e não contestados é relativa, podendo ser infirmada pelo conjunto probatório do processo, situação dos presentes autos.

Assim, não prosperam as alegações constantes no regimental, incapazes de alterar os fundamentos da decisão impugnada.

Diante do exposto, NEGO PROVIMENTO ao agravo regimental.

É como voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

Número Registro: 2014/0100838-8 **PROCESSO ELETRÔNICO** **AgRg nos EDcl no AREsp 509.733 / RJ**

Números Origem: 00006445120118190066 201424552602 6445120118190066

EM MESA

JULGADO: 18/06/2015

Relator

Exmo. Sr. Ministro **ANTONIO CARLOS FERREIRA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **RAUL ARAÚJO**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **MARCELO ANTONIO MOSCOGLIATO**

Secretária

Bela. **TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI**

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

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

AGRAVO REGIMENTAL

AGRAVANTE : VERÔNICA SAMPAIO TEIXEIRA
ADVOGADO : PAULO RODRIGUES CORREA JÚNIOR
AGRAVADO : ITAU UNIBANCO S/A
ADVOGADO : FERNANDA MATHIAS SAMPAIO FERNANDES E OUTRO(S)

CERTIDÃO

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

A Quarta Turma, por unanimidade, negou provimento ao agravo regimental, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Luis Felipe Salomão, Raul Araújo (Presidente) e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.