



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.402.475 - SE (2013/0299229-4)

RELATOR : **MINISTRO HERMAN BENJAMIN**
RECORRENTE : **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL**
RECORRIDO : **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**
ADVOGADOS : **LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780**
: **BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170**
INTERES. : **MUNICÍPIO DE ARACAJU**
PROCURADOR : **ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064**

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 OU 30 MINUTOS. DESRESPEITO A DECRETO MUNICIPAL RECONHECIDO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INTRANQUILIDADE SOCIAL E FALTA DE RAZOABILIDADE EVIDENCIADAS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO ART. 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

1. O Tribunal de origem, embora ateste a recalcitrância da parte recorrida no cumprimento da legislação local, entendeu que ultrapassar o tempo máximo para o atendimento ao consumidor, por si, não provoca danos coletivos, visto que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo desconforto, dissabor ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana (fl. 709/e-STJ).

2. O STJ já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que indagar – para a apreciação desse dano – sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

3. "O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas é inaplicável aos interesses difusos e coletivos". (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 26.2.2010)

4. "O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 10.12.2014).

5. Se, diante do caso concreto, for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade – isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade – exsurge o dano moral coletivo. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro Mauro Campbell



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

Marques, Segunda Turma, julgado em 7.10.2014, DJe 15.10.2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24.9.2013, DJe 1º.10.2013; REsp 1.367.923/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 27.8.2013, DJe 6.9.2013; REsp 1.197.654/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 1º.3.2011, DJe 8.3.2012.

6. Na hipótese dos autos, a intranquilidade social decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários é evidente, relevante e intolerável no Município afetado. Conquanto incontroversa a insatisfação da população local, a parte recorrida permaneceu – e quiçá ainda permanece – recalcitrante. Reverbera, por conseguinte, a violação ao art. 6º, VI, da Lei Consumerista, devendo a parte recorrida ser condenada por dano moral coletivo.

7. No que diz respeito ao arbitramento dos danos morais, compete à Corte *a quo* a sua fixação, observando o contexto fático-probatório dos autos e os critérios de moderação e proporcionalidade. Precedentes: AgRg no REsp 1.488.468/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 24.3.2015, DJe 30.3.2015; AgRg no Ag 884.139/SC, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 18.12.2007, DJ 11.2.2008, p. 112)

8. Recurso Especial provido, determinando-se a devolução dos autos à Corte de origem para arbitramento do valor dos danos morais coletivos.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos os autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da Segunda Turma do Superior Tribunal de Justiça: ""Prosseguindo-se no julgamento, após o voto-vista regimental do Sr. Ministro Herman Benjamin, dando provimento ao recurso, no que foi acompanhado pelos Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques e Assusete Magalhães, a Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro-Relator." Os Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques, Assusete Magalhães (Presidente) e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator."

Brasília, 09 de maio de 2017(data do julgamento).

MINISTRO HERMAN BENJAMIN
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.402.475 - SE (2013/0299229-4)

RELATOR : **MINISTRO HERMAN BENJAMIN**
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780
BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator): Trata-se de Recurso Especial (art. 105, III, "a", da CF) interposto contra acórdão do Tribunal Regional Federal da 5ª Região assim ementado:

PROCESSUAL CIVIL. CONSTITUCIONAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (ART. 129, INC. III, CF/88 E ART. 81, 82, I, CDC). SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 MINUTOS. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO (RE Nº 432789). INTRANQUILIDADE SOCIAL E IRRAZOABILIDADE NÃO EVIDENCIADAS. (...)

Os Embargos de Declaração foram rejeitados.

O recorrente sustenta, em Recurso Especial, violação do art. 535 do CPC, com base na não apreciação da matéria ventilada nos Embargos de Declaração. Aduz ofensa aos arts. 6º, VI, e 7º da Lei 8.078/1990, sob o fundamento de que a matéria omitida afastaria os pressupostos jurídicos sobre os quais o acórdão recorrido se embasou para não reconhecer o dano moral coletivo.

Contrarrazões apresentadas às fls. 752-757/e-STJ.

Parecer do Ministério Público Federal às fls. 797-800/e-STJ.

É o Relatório.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.402.475 - SE (2013/0299229-4)

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO HERMAN BENJAMIN (Relator): O

Tribunal de origem, ao decidir a questão, consignou (fl. 709/e-STJ):

Pertinente, outrossim, a ponderação do juízo *a quo* no sentido de que "Não é o fato de ultrapassar o tempo máximo que assegura, *ipso facto*, o dano moral coletivo. Não existe qualquer fato excepcional, pois não há conhecimento de que os servidores tenham dispensado um tratamento humilhante ou degradante".

Preambularmente, cumpre destacar que a *quaestio iuris* diz respeito ao fato de que, por longo período, a parte recorrida descumpriu o disposto na Lei 2.636/98, regulamentada pelo Decreto Municipal 1422/2007, referente ao tempo de espera para atendimento aos usuários de serviços bancários.

O Decreto Municipal 1.422/2007 estabelece no art. 4º:

Art. 4º - A denúncia, para fins de aplicação das sanções previstas neste Decreto, poderá ser feita por qualquer usuário ou entidade da sociedade civil legalmente constituída, quando comprovadamente:

I – o tempo de espera tenha sido superior a:

a) 15 (quinze) minutos em dias normais;

b) 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse tempo, em hipótese alguma, sendo irrelevante que se trate de feriado nacional, estadual ou municipal.

II – as agências e/ou postos de atendimento dos estabelecimentos bancários não disponibilizarem os meios necessários para o cômputo do tempo de espera nos termos dos parágrafos 1º e 2º do artigo 3º.

Art. 5º Não será considerada infração à lei nem a este decreto, desde que devidamente comprovada, quando a

ocorrência do inciso I, do art. 4º, decorrer de:

I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;

II – greve promovida pelos bancários.

O Juízo originário firmou o *punctum dolens* do feito nos seguintes termos (fl. 534/e-STJ):



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

A questão passa pelo exame de duas questões: 1º) o cabimento de danos morais coletivos; 2º) se a espera na fila em tempo superior a 15 (quinze) minutos constitui hipótese de dano moral coletivo.

O Tribunal de origem, por sua vez, embora tenha atestado a recalcitrância da parte recorrida no cumprimento da legislação local, entendeu que ultrapassar o tempo máximo para o atendimento ao consumidor, por si só, não é capaz de gerar danos coletivos, visto que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo desconforto, dissabor ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana (fl. 709/e-STJ).

Está evidenciado, a partir do quadro fático apresentado, que a questão diz respeito à possível violação ao art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, que dispõe:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

A matéria constante do supracitado dispositivo foi oportunamente arguida pela parte recorrente na instância *a quo* e decidida pela Corte de origem, constatando-se o prequestionamento implícito da norma.

Nota-se, todavia, que o entendimento do Sodalício *a quo* não está em conformidade com a orientação do STJ.

Com efeito, esta Corte Superior já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que se indagar – para a apreciação desse dano – sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

Em verdade, o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

Nesse sentido:



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.

1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.

2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.

4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.

5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.

5. Recurso especial parcialmente provido.

(REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010)

Se diante do caso concreto for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade – isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade – exsurge o dano moral coletivo.

A propósito:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia.

2. Inexiste violação ao art. 535, II do CPC, especialmente porque o Tribunal a



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

quo apreciou a demanda de forma clara e precisa e as questões de fato e de direito invocadas foram expressamente abordadas, estando bem delineados os motivos e fundamentos que a embasam, notadamente no que concerne a alegação de falta de interesse de agir do Ministério Público de Minas Gerais.

3. É cediço que a marcha processual é orquestrada por uma cadeia concatenada de atos dirigidos a um fim. Na distribuição da atividade probatória, o julgador de primeiro grau procedeu à instrução do feito de forma a garantir a ambos litigantes igual paridade de armas. Contudo, apenas o autor da Ação Civil Pública foi capaz de provar os fatos alegados na exordial.

4. O art. 333 do Código de Processo Civil prevê uma distribuição estática das regras inerentes à produção de prova. Cabe ao réu o ônus da impugnação específica, não só da existência de fatos impeditivos, modificativos ou extintivos do direito do autor, como também da impropriedade dos elementos probatórios carreados aos autos pela ex adversa. Nesse ponto, mantendo-se silente o ora recorrido, correto o entendimento de origem, no ponto em que determinou a incidência do art. 334, II, do CPC e por consequência, ter recebido os documentos de provas do autor como incontroversos.

5. O fato de ter as instâncias de origem desconsiderado a prova testemunhal da recorrida - porquanto ouvida na qualidade de informante - não está apto a configurar cerceamento de defesa, pois a própria dicção do art. 405, § 4º, do CPC, permite ao magistrado atribuir a esse testemunho o valor que possa merecer, podendo, até mesmo, não lhe atribuir qualquer valor.

6. Não tendo o autor sido capaz de trazer aos autos provas concretas de sua escorreita conduta comercial, deve suportar as consequências desfavoráveis à sua inércia. Fica, pois, afastado possível violação aos arts. 267, VI, 333, II e 334, II do CPC.

7. A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.

9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012.

10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensejo à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

11. A prática de venda casada por parte de operadora de telefonia é capaz de romper com os limites da tolerância. No momento em que oferece ao consumidor produto com significativas vantagens - no caso, o comércio de linha telefônica com valores mais interessantes do que a de seus concorrentes - e de outro, impõe-lhe a obrigação de aquisição de um aparelho telefônico por ela comercializado, realiza prática comercial apta a causar sensação de repulsa coletiva a ato intolerável, tanto intolerável que encontra proibição expressa em lei.

12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legítimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor.

13. Recurso especial a que se nega provimento.

(REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014)

Na hipótese dos autos, a intranquilidade social, decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários, é tão evidente, relevante e intolerável no Município afetado que foi editado Decreto Municipal na tentativa de compelir as instituições bancárias a respeitar prazo razoável para tal atendimento.

Ocorre que, conquanto incontroversa a insatisfação da população local, a parte recorrida permaneceu – e quiçá ainda permanece – recalcitrante, desrespeitando o Decreto Municipal. Reverbera, por conseguinte, a violação ao art. 6º, VI, da Lei Consumerista, devendo a parte recorrida ser condenada por dano moral coletivo.

No que diz respeito ao arbitramento dos danos morais, consoante entendimento desta Corte Superior, compete ao Sodalício de origem a sua fixação, observando o contexto fático-probatório dos autos e os critérios de moderação e proporcionalidade.

AGRAVO REGIMENTAL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. DANOS MORAIS. VALOR DA INDENIZAÇÃO. REEXAME DE FATOS E PROVAS. VEDAÇÃO.

SÚMULA N. 7/STJ.

1. Em sede de recurso especial, não compete ao Superior Tribunal de Justiça revisar as premissas fáticas que nortearam o convencimento das instâncias ordinárias (Súmula n. 7/STJ).

2. O valor da indenização sujeita-se ao controle do Superior Tribunal de Justiça,



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

sendo certo que, na sua fixação, recomendável que o arbitramento seja feito com moderação, proporcionalmente ao grau de culpa, ao nível socioeconômico dos autores e, ainda, ao porte econômico dos réus, orientando-se o juiz pelos critérios sugeridos pela doutrina e pela jurisprudência com razoabilidade, valendo-se de sua experiência e do bom senso e atento à realidade da vida e às peculiaridades de cada caso.

3. In casu, o quantum fixado pelo Tribunal a quo a título de reparação de danos morais mostra-se razoável, limitando-se à compensação do sofrimento advindo do evento danoso.

4. Agravo regimental improvido.

(AgRg no Ag 884.139/SC, Rel. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA, QUARTA TURMA, julgado em 18/12/2007, DJ 11/02/2008, p. 112)

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. ENSINO. DISPOSITIVOS NÃO PREQUESTIONADOS. SÚMULA 211/STJ.

RESPONSABILIDADE CIVIL AFERIDA PELO TRIBUNAL A QUO. REDUÇÃO DO VALOR INDENIZATÓRIO. NECESSÁRIO REEXAME DO CONJUNTO FÁTICO-PROBATÓRIO.

SÚMULA 7/STJ. DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL. EXAME PREJUDICADO.

1. Não houve a apreciação, pelo acórdão regional, das teses referentes aos artigos 267, VI, do CPC; 80 da Lei nº 9.394/96; 6º da LICC, 112 e 114 do CC, situação que atrai o óbice da Súmula 211/STJ.

2. Concluindo o Tribunal de origem pela configuração da responsabilidade civil da VIZIVALI, decidir em sentido contrário exigiria o necessário reexame fático-probatório, o que é vedado na via estreita do recurso especial pela Súmula 7/STJ.

3. A parte recorrente não logrou demonstrar a exorbitância ou a falta de razoabilidade no arbitramento da quantia estipulada com a finalidade de reparação dos danos morais, o que afasta a possibilidade de intervenção desta Corte para a sua modificação. Incidência do óbice da Súmula 7/STJ.

4. A análise do dissídio jurisprudencial resta prejudicada em razão da aplicação da Súmula 7/STJ, porquanto não é possível encontrar similitude fática entre o acórdão recorrido e o julgado paradigma que apresentam conclusões díspares não em razão de entendimentos diversos sobre uma mesma questão legal, mas por conterem fundamentação baseadas em fatos, provas e circunstâncias específicas de cada processo.

5. Agravo regimental não provido.

(AgRg no REsp 1488468/RS, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/03/2015, DJe 30/03/2015)

Por tudo isso, **dou provimento ao Recurso Especial, nos termos da fundamentação *supra*, devendo o valor da condenação ser fixado pela instância *a quo*.**

É como **voto**.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 02/06/2015

JULGADO: 02/06/2015

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MAURO CAMPBELL MARQUES**

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. **CARLOS EDUARDO DE OLIVEIRA VASCONCELOS**

Secretária

Bela. **VALÉRIA ALVIM DUSI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO
 : BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S)
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dr(a) **EDUARDO JORGE SARMENTO MENDES**, pela parte: RECORRIDA: CAIXA
ECONÔMICA FEDERAL

CERTIDÃO

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

"Após o voto do Sr. Ministro-Relator, dando provimento ao recurso, pediu vista dos autos, antecipadamente, o Sr. Ministro Humberto Martins."

Aguardam os Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques (Presidente) e Assusete Magalhães.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1.402.475 - SE (2013/0299229-4)

RELATOR : MINISTRO HERMAN BENJAMIN
RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO
BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S)
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S)

EMENTA

ADMINISTRATIVO. PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TEMPO DE ESPERA EM FILAS BANCÁRIAS. LEGISLAÇÃO LOCAL. VIOLAÇÃO SISTEMÁTICA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. NEGATIVA DE VIGÊNCIA AOS ARTS. 6º, VI, E 7º DA LEI n. 8.028/90 (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR). JURISPRUDÊNCIA DO STJ. EVOLUÇÃO PRECEDENTES. DIREITO BRASILEIRO. INOVAÇÃO E PROTEÇÃO SOCIAL. RECURSO ESPECIAL PROVIDO.

VOTO-VISTA

O EXMO. SR. MINISTRO HUMBERTO MARTINS:

Cuida-se de recurso especial interposto contra acórdão proferido pelo Tribunal Regional Federal da 5ª Região assim ementado (fl. 711, e-STJ):

"PROCESSUAL CIVIL. CONSTITUCIONAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (ART.129, INC. III, CF/88 E ART. 81, 82, I, CDC). SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 MINUTOS. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO (RE Nº 432789). INTRANQUILIDADE SOCIAL E IRRAZOABILIDADE NÃO EVIDENCIADAS.

- A Carta Magna atribui legitimidade ao Ministério Público Federal para promover ação civil pública objetivando a tutela do patrimônio público e social, meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos (art. 129, inc. III), dentre os quais se incluem o dano moral coletivo, cuja legitimidade também encontra assento nos arts. 81 e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor.

- Indispensável, sob o aspecto transindividual, que o fato gerador do dano coletivo extrapole os limites da tolerabilidade e razoabilidade, "gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva" (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, j. 2/02/2012)



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

- O eventual dano moral decorrente da demora no atendimento na fila do estabelecimento bancário, caso efetivamente demonstrado, por circunstancial, não ultrapassaria a esfera jurídica individual daquele que se sentiu lesado em sua honra, não havendo como estender tal situação a toda uma coletividade.

- Apelação não provida."

Rejeitados os embargos de declaração (fls. 723-727, e-STJ).

O recurso especial postula violação do art. 535, II, do Código de Processo Civil, porquanto o Tribunal de origem não teria se pronunciado sobre a o dano moral coletivo. Em relação ao mérito, sustenta negativa de vigência dos artigos 6º, VI, e 7º da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Alega ser cabível o dano moral coletivo (fls. 730-748, e-STJ).

O Ministro Herman Benjamin proferiu voto em prol do provimento ao recurso especial para, *"nos termos da fundamentação supra, o valor da condenação ser fixado pela instância 'a quo' consoante fundamentação supra"*.

É, no essencial, o relatório.

Deve ser conhecido o recurso especial para lhe dar provimento.

O Tribunal de origem, em suma, consignou que a possibilidade de aplicação do dano moral coletivo está pacificada na jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Contudo, no caso concreto, firmou que não seria o caso.

Transcrevo:

"A possibilidade, em tese, de fixação de indenização por dano moral coletivo é matéria que não comporta maiores digressões jurídicas, conforme reiterado entendimento do STJ sobre a questão nos precedente antes mencionados.

O problema que se coloca, no caso concreto, é saber se a espera na fila de banco por prazo superior a quinze minutos é suficiente à caracterização de um dano moral coletivo.

Sabe-se que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo simples desconforto, dissabores ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

Indispensável, sob o aspecto transindividual, que o fato gerador do dano coletivo extrapole os limites da tolerabilidade e razoabilidade, 'gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva' (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Ministro Massami Uyeda, Terceira Turma, julgado em 2.2.2012, DJe 10.2.2012).

O eventual dano moral decorrente da demora no atendimento na



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

fila do estabelecimento bancário, caso efetivamente demonstrado, por circunstancial, não ultrapassaria a esfera jurídica individual daquele que se sentiu lesado em sua honra, não havendo como estender tal situação a toda uma coletividade".

Do extrato acima, bem se vê que há falar em omissão, como postula o recurso especial do *Parquet* Federal (fl. 746, e-STJ):

"Repita-se que a referida omissão está contida na negativa de enfrentamento de matéria de grande relevo para o deslinde da presente demanda, qual seja, a apreciação da tese de caracterização do dano moral coletivo no caso em questão".

Em suma, não há violação ao art. 535, II do Código de Processo Civil.

Todavia, resta evidente a violação dos artigos 6º, VI, e 7º da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), que cito:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

(...)

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" I.

É conhecida a interpretação sobre os dispositivos acima indicados para outorgar o direito coletivo aos consumidores de que obtenham reparação às violações sistemáticas de seus direitos.

Aliás, do extrato acima se infere que o tema sob exame é de puro direito. O fato é incontroverso. Há a Lei Municipal n. 2.636/98, do Município de Aracaju, regulamentada pela Decreto Municipal n. 1.422/2007, que determina tempo máximo de espera em fila de 15 minutos.

A questão jurídica controvertida é saber se o seu desrespeito sistemático dá azo à reparação coletiva do dano moral sistemático.

Como bem coloca o Relator

"Com efeito, esta Corte Superior já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que se



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

indagar - para a apreciação desse dano - sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

Em verdade, o dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.

(...)

Se diante do caso concreto for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade - isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídica, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade - exsurge o dano moral coletivo".

É certo que a jurisprudência antiga do Superior Tribunal de Justiça possuía uma tese de que o dano moral coletivo requeria a identificação de danos, por meio de provas. Cito:

"(...) a incompatibilidade entre o dano moral, qualificado pela noção de dor e sofrimento psíquico, e a transindividualidade, evidenciada pela indeterminabilidade do sujeito passivo e indivisibilidade da ofensa objeto de reparação, conduz à não indenizabilidade do dano moral coletivo, salvo comprovação de efetivo prejuízo dano. (...)"

(REsp 821.891/RS, Rel. Ministro Luiz Fux, Primeira Turma, julgado em 8.4.2008, DJe 12.5.2008.)

Não obstante, a evolução jurisprudencial caminhou no sentido de reconhecer a aplicabilidade do dano moral coletivo, extrapolando este conceito da dor psíquica, ou seja, retirando tal vetor da projeção de uma coletivização da pessoa individual para um *totum* social ofendido, de cunho transindividual.

"(...) A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. (...) O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa. (...) Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

direitos do consumidor. (...)".

(REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 2.12.2014, DJe 10.12.2014.)

Logo, são cabíveis os danos morais coletivos no caso concreto.

E esta é uma importante evolução da jurisprudência, como bem reconhecem as pesquisas jurídicas contemporâneas.

Em artigo relevante sobre o tema da dificuldade de equilibrar os institutos jurídicos pátrios com o influxo comparado, advindo de outros países, como os "punitive damages", Judith Martins-Costa e Mariana Pargendler (Usos e Abusos da Função Punitiva: punitive damages e o Direito Brasileiro, *In: Revista do Centro de Estudos Judiciários – CEJ*, n. 28, p 15-32, jan./mar. 2005), bem indicam que a noção de reparação é tema de profunda reflexão antropológica e comparativa.

Isso porque o modo pelo qual se repara um dano extrapatrimonial – individual ou coletivo – tem que ser entendido à luz do direito de cada país, com a noção de que o mesmo é criado e interpretado para dar sentido social aos modos aceitáveis de coibir danos.

No caso brasileiro, a criação do reconhecimento jurídico do dano moral coletivo e a possibilidade de sua indenizabilidade – ao meio ambiente e aos consumidores – demonstram uma salutar inovação. Não é ele uma penalidade que serve de exemplo. É a reparação social.

Para indicar como as disposições da Lei da Ação Civil Pública são bons meios para construção dessa sistemática, transcrevo trecho do artigo das citadas autoras:

"Há exemplo, no ordenamento, de um saudável meio termo entre o intento de tornar exemplar a indenização e a necessidade de serem observados parâmetros mínimos de segurança jurídica, bem se diferenciando entre a 'justiça do caso' e a 'justiça do Khadi': trata-se da multa prevista na Lei n. 7.347/85 para o caso de danos cuja dimensão é transindividual, como os danos ambientais e ao consumidor. Essa multa deve recolhida a um fundo público, servindo para efetivar o princípio da prevenção. que hoje polariza o Direito Ambiental e é, também, diretriz a ser seguida nas relações de consumo.

Nesses casos, o valor, a ser pago punitivamente, não vai para o autor da ação, antes beneficiando o universo dos lesados e, fundamentalmente, o bem jurídico coletivo que foi prejudicado pela ação do autor do dano. Porém, há similitudes com o que a doutrina anglo-saxã tem de positivo, sancionando pecuniariamente eles danos provocados por um apego tão excessivo à pecúnia que faz esquecer os interesses da sociedade. Um fundo, criado por lei - a gestão pública



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

do fundo e a destinação de seus recursos a uma finalidade coletiva, isto é, transindividual (e não individual, servindo a 'indenização' para beneficiar exclusivamente vítima do dano), parece ser o mais adequado caminho - se utilizado de forma complementar às demais vias sancionatórias do ilícito civil - para reger os danos típicos da sociedade industrial sem que recaiamos - por vezes, por ingenuidade - nas armadilhas da desumanizante 'lógica do mercado'".

Em suma, deve ser acompanhado o Relator, para dar provimento ao recurso especial e determinar que o Tribunal de origem arbitre o valor do dano moral coletivo, uma vez que é juridicamente cabível na espécie, e não pode o STJ apreciar os fatos para determinar seu valor.

Ante o exposto, acompanho integralmente o Min. Herman Bejamin para dar provimento ao recurso especial, em seus termos.

É como penso. É como voto.

MINISTRO HUMBERTO MARTINS
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 02/06/2015

JULGADO: 18/06/2015

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MAURO CAMPBELL MARQUES**

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **SANDRA VERÔNICA CUREAU**

Secretária

Bela. **VALÉRIA ALVIM DUSI**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO
 : BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S)
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S)

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

CERTIDÃO

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

"Prosseguindo-se no julgamento, após o voto-vista do Sr. Ministro Humberto Martins, acompanhando o Sr. Ministro-Relator, dando provimento ao recurso, pediu vista regimental dos autos o Sr. Ministro Herman Benjamin."

Aguardam os Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques (Presidente) e Assusete Magalhães.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 22/11/2016

JULGADO: 22/11/2016

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. MÔNICA NICIDA GARCIA

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780
 BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 13/12/2016

JULGADO: 15/12/2016

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES

Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. SANDRA VERÔNICA CUREAU

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780
 BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 20/04/2017

JULGADO: 20/04/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. JOSÉ FLAUBERT MACHADO ARAÚJO

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780
 BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

CERTIDÃO

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

"Adiado por indicação do(a) Sr(a). Ministro(a)-Relator(a)."



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

CERTIDÃO DE JULGAMENTO SEGUNDA TURMA

Número Registro: 2013/0299229-4

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.402.475 / SE

Números Origem: 200885000031474 5694

PAUTA: 09/05/2017

JULGADO: 09/05/2017

Relator

Exmo. Sr. Ministro **HERMAN BENJAMIN**

Presidente da Sessão

Exma. Sra. Ministra ASSUSETE MAGALHÃES

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MÁRIO JOSÉ GISI

Secretária

Bela. VALÉRIA ALVIM DUSI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
RECORRIDO : CAIXA ECONÔMICA FEDERAL
ADVOGADOS : LAERT NASCIMENTO ARAÚJO - SE001780
 BIANCA SIQUEIRA CAMPOS E OUTRO(S) - PE019170
INTERES. : MUNICÍPIO DE ARACAJU
PROCURADOR : ANTÔNIO MAURÍCIO TELES MACHADO E OUTRO(S) - SE001064

ASSUNTO: DIREITO ADMINISTRATIVO E OUTRAS MATÉRIAS DE DIREITO PÚBLICO - Atos
Administrativos - Fiscalização

CERTIDÃO

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

"Prosseguindo-se no julgamento, após o voto-vista regimental do Sr. Ministro Herman Benjamin, dando provimento ao recurso, no que foi acompanhado pelos Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques e Assusete Magalhães, a Turma, por unanimidade, deu provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro-Relator."

Os Srs. Ministros Og Fernandes, Mauro Campbell Marques, Assusete Magalhães (Presidente) e Humberto Martins votaram com o Sr. Ministro Relator.