RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
RECORRIDO	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADO	:	DAYSE OLIVEIRA SANTOS MIRANDA - SE008068
AGRAVANTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
AGRAVANTE	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADOS	:	JOSÉ EDUARDO DE SANTANA MACÊDO E OUTRO(S) - SE001634 VIVIANE SANTOS MENESES - SE007178
AGRAVADO	:	OS MESMOS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, *caput*, do CC/02), cumprindo, ademais, funções

específicas.
6. No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.
7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.
8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.
9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.
10. Recurso especial 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, dar provimento ao recurso especial nos termos do voto do(a) Sr(a) Ministro(a) Relator(a). 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), 05 de fevereiro de 2019(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
RECORRIDO	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADO	:	DAYSE OLIVEIRA SANTOS MIRANDA - SE008068
AGRAVANTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
AGRAVANTE	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADOS	:	JOSÉ EDUARDO DE SANTANA MACÊDO E OUTRO(S) - SE001634 VIVIANE SANTOS MENESES - SE007178
AGRAVADO	:	OS MESMOS

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI:

Cuida-se de recurso especial interposto pela DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE, com fundamento na alínea "a" do permissivo constitucional.

Ação: coletiva de consumo, ajuizada pela recorrente em face do BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A, por meio da qual requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

Sentença: julgou procedentes os pedidos da inicial, condenando o recorrido a: *a)* disponibilizar pessoal suficiente para atendimento nos caixas, a fim de que seja possível observar o tempo máximo de espera na fila de atendimento; *b)* instalar pelo menos 15 (quinze) assentos para idosos, gestantes, deficientes e pessoal com crianças de colo; *c)* eliminar obstáculos a pessoas com dificuldade de locomoção para o atendimento nos caixas; e *d)* construir sanitários, com sua

correta identificação; obrigações a serem cumpridas no prazo de 90 (noventa) dias, sob pena de multa diária. Impôs, ademais, a condenação à compensação de danos morais coletivos, fixados em R$ 200.000,00 (duzentos mil reais).

Embargos de declaração: interpostos pelo recorrido, foram rejeitados.

Acórdão: deu parcial provimento à apelação interposta pelo recorrido para afastar a compensação de danos morais coletivos e para fixar o valor das astreintes em R$ 5.000,00 (cinco mil reais).

Embargos de declaração: interpostos pelo recorrido, foram acolhidos em parte, apenas para sanar omissão e esclarecer que a multa diária é de exclusiva responsabilidade da instituição financeira, não podendo ser exigida do presidente de referida empresa.

Recurso especial (e-STJ, fls. 1.335-1.348): aponta violação do art. 6º, VI e VII, do CDC. Afirma que a interpretação do acórdão recorrido foi excessivamente restritiva, pois considerou, de modo equivocado, que o dano moral coletivo corresponderia ao somatório dos danos morais individuais eventualmente sofridos pelos consumidores. Aduz que o dano moral coletivo tutela lesões que ultrapassam a esfera individual e que afetam, de forma indeterminada, a coletividade. Alega que, na hipótese concreta, não há como afastar o dano moral coletivo, pois a vulneração de lei municipal e de leis federais que impõem parâmetros para a adequada prestação de serviços bancários acarreta prejuízo de ordem extrapatrimonial aos consumidores em geral, correspondente à lesão ao direito de prestação de serviço de qualidade. Requer a aplicação da teoria do desvio produtivo do consumidor.

Decisão de admissibilidade: o TJ/SE negou seguimento ao recurso especial, sob o fundamento da incidência da Súmula 7/STJ.

Agravo: interposto pela recorrente, determinei sua reautuação como recurso especial.

Parecer do Ministério Público: de lavra do i. Subprocurador-Geral da República, Dr. Antonio Carlos Alpino Bigonha, opina pelo desprovimento do recurso.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
RECORRIDO	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADO	:	DAYSE OLIVEIRA SANTOS MIRANDA - SE008068
AGRAVANTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
AGRAVANTE	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADOS	:	JOSÉ EDUARDO DE SANTANA MACÊDO E OUTRO(S) - SE001634 VIVIANE SANTOS MENESES - SE007178
AGRAVADO	:	OS MESMOS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. TEMPO DE ATENDIMENTO PRESENCIAL EM AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DEVER DE QUALIDADE, SEGURANÇA, DURABILIDADE E DESEMPENHO. ART. 4º, II, "D", DO CDC. FUNÇÃO SOCIAL DA ATIVIDADE PRODUTIVA. MÁXIMO APROVEITAMENTO DOS RECURSOS PRODUTIVOS. TEORIA DO DESVIO PRODUTIVO DO CONSUMIDOR. DANO MORAL COLETIVO. OFENSA INJUSTA E INTOLERÁVEL. VALORES ESSENCIAIS DA SOCIEDADE. FUNÇÕES. PUNITIVA, REPRESSIVA E REDISTRIBUTIVA.

1. Cuida-se de coletiva de consumo, por meio da qual a recorrente requereu a condenação do recorrido ao cumprimento das regras de atendimento presencial em suas agências bancárias relacionadas ao tempo máximo de espera em filas, à disponibilização de sanitários e ao oferecimento de assentos a pessoas com dificuldades de locomoção, além da compensação dos danos morais coletivos causados pelo não cumprimento de referidas obrigações.

2. Recurso especial interposto em: 23/03/2016; conclusos ao gabinete em: 11/04/2017; julgamento: CPC/73.

3. O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

4. O dano moral coletivo é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico), amparados pelos danos morais individuais.

5. O dano moral coletivo não se confunde com o somatório das lesões extrapatrimoniais singulares, por isso não se submete ao princípio da reparação integral (art. 944, *caput*, do CC/02), cumprindo, ademais, funções específicas.

6. No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.
7. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC, tem um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.
8. O desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor.
9. Na hipótese concreta, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo.
10. Recurso especial provido.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.737.412 - SE (2017/0067071-8)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
RECORRIDO	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADO	:	DAYSE OLIVEIRA SANTOS MIRANDA - SE008068
AGRAVANTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
AGRAVANTE	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADOS	:	JOSÉ EDUARDO DE SANTANA MACÊDO E OUTRO(S) - SE001634 VIVIANE SANTOS MENESES - SE007178
AGRAVADO	:	OS MESMOS

VOTO

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

O propósito recursal é determinar se o descumprimento de normas municipais e federais que estabelecem parâmetros para a adequada prestação do serviço de atendimento presencial em agências bancárias é capaz de configurar dano moral de natureza coletiva.

Recurso especial interposto em: 23/03/2016

Conclusos ao gabinete em: 11/04/2017

Julgamento: CPC/73

1. DO DANO MORAL COLETIVO

1.1. Dos bens transindividuais e do dano extrapatrimonial

Em virtude da evolução do sistema da responsabilidade civil, o dano extrapatrimonial, anteriormente relacionado somente ao ferimento de aspectos da personalidade individual, passou a também ser admitido com relação a direitos pertencentes à sociedade como um todo.

Com efeito, a partir da CF/88, surgiram feixes de interesses cuja proteção ultrapassa a esfera meramente individual, sendo, assim, reconhecidos bens de titularidade coletiva, cuja preservação importa à toda a coletividade.

Assim, "*na medida em que se reconhecem bens coletivos, há também um dano dessa categoria derivado da lesão desse bem*" (LORENZETTI, Ricardo Luís. O Direito e o Desenvolvimento Sustentável - Teoria Geral do Dano Ambiental Moral, *in*: Revista de Direito Ambiental nº 28, RT, p. 139/149).

Essa lesão, quando de natureza extrapatrimonial, se insere na categoria do dano moral coletivo, que é espécie autônoma de dano que está relacionada à integridade psico-física da coletividade, bem de natureza estritamente transindividual e que, portanto, não se identifica com aqueles tradicionais atributos da pessoa humana (dor, sofrimento ou abalo psíquico).

De fato, o dano moral coletivo representa um "*dano a uma órbita coletiva de direitos, de essência tipicamente extrapatrimonial, não subordinada à esfera subjetiva do sofrimento ou da dor individual*" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, São Paulo, v. 78, n. 4, p. 288-304, out./dez. 2012).

1.2. Da lesão injusta e intolerável de valores essenciais da sociedade

O dano moral coletivo tutela, portanto, uma espécie autônoma e específica de bem jurídico extrapatrimonial, não coincidente com aquela amparada pelos danos morais individuais.

Com efeito, a integridade psico-física da comunidade não se relaciona aos atributos tradicionais da personalidade humana, mas sim aos valores fundamentais da comunidade, que refletem, no horizonte social, o alcance coletivo

da dignidade de seus membros e o padrão ético dos indivíduos que a compõem (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano Moral Coletivo. 2ª ed., São Paulo: Ed. LTr, 2007, pág. 137, sem destaque no original).

Assim, nos termos da jurisprudência desta Corte, "*o dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, se dá quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, a provocar repulsa e indignação na consciência coletiva*" (REsp 1.473.846/SP, Terceira Turma, DJe 24/02/2017, sem destaque no original).

Logo, conforme o entendimento desta Corte, "*não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a sua caracterização*", sendo necessário que "*o ato antijurídico praticado atinja alto grau de reprovabilidade e transborde os lindes do individualismo, afetando, por sua gravidade e repercussão, o círculo primordial de valores sociais*", o que ocorre, por exemplo, na hipótese de haver "*intenção deliberada* [...] *em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais*" (REsp 1.473.846/SP, Terceira Turma, DJe 24/02/2017, sem destaque no original).

1.3. Da função do dano moral coletivo e seu contraste com a compensação de danos morais individuais

1.3.1. Dos danos individuais e da restituição ao *status quo ante*

Além de os requisitos de sua configuração não coincidirem com a lesão aos atributos da personalidade individual, os danos morais coletivos não correspondem ao somatório das lesões extrapatrimoniais singulares.

Sob este prisma, o dano moral coletivo se difere do dano moral individual em virtude de o propósito visado por sua reparação não consistir, primordialmente, no retorno à situação anterior à violação desses direitos extrapatrimoniais.

Realmente, pela previsão do art. 944, *caput*, do CC/02, o dano moral individual está limitado pela extensão do dano e pelo princípio da compensação integral da lesão, razão pela qual a vítima não deve receber quantia inferior ou superior aos danos sofridos.

Com efeito, no plano individual, "*a ideia consiste em atribuir ampla proteção à vítima, empregando-se todos os esforços para fazê-la retornar ao* status quo *anterior ao prejuízo*" (TEPEDINO, Gustavo. (*et. al.*). Código Civil interpretado conforme a Constituição da República. Vol. II, Rio de Janeiro: Renovar, 2006, p. 859, sem destaque no original).

Assim, como ressalta a doutrina, deve ser repelido o enriquecimento ilícito da vítima por meio da denominada "indústria do dano moral", sob pena de que o dano passe "*a ser almejado, já que o valor a ser recebido em eventual processo superará o dano realmente sofrido, rompendo-se com a adequação expressa dos efeitos à causa e tornando aceitável que a vítima 'consiga situação mais favorável do que teria se o acontecimento danoso não houvesse ocorrido'*" (LOPES, Gabriel Grubba. Incompatibilidade *dos punitive damages* com o atual sistema de responsabilidade civil brasileiro. Revista de Direito Privado: RDPriv, v. 15, n. 59, p. 77-88, jul./set. 2014).

Na "indústria do dano moral", de fato, "*o sofrimento se transforma em móvel de captação de lucro, desfigurando o instituto da responsabilidade civil*" (*Idem, ibidem*).

1.3.2. Das funções do dano moral coletivo

O reconhecimento do dano moral coletivo cumpre, por outro lado, funções específicas, com a finalidade precípua de punição do responsável pela lesão e de inibição da prática ofensiva e, apenas como consequência, a redistribuição do lucro obtido de forma ilegítima pelo ofensor à sociedade.

Conforme ressalta a doutrina, "*não se trata, por lógico, de uma reparação típica, nos moldes do que se observa em relação aos danos individuais, posto que* (*sic*) *a função e objetivo da condenação aqui versada afastam-se das linhas básicas que caracterizam o modelo de reparação dos danos pessoais*" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. O dano moral coletivo e o valor da sua reparação. Revista do Tribunal Superior do Trabalho, São Paulo, v. 78, n. 4, p. 288-304, out./dez. 2012, sem destaque no original).

A jurisprudência desta Corte adota essa orientação, ao asseverar que "*a condenação em reparar o dano moral coletivo visa punir e inibir a injusta lesão da esfera moral de uma coletividade, preservando, em* ultima ratio*, seus valores primordiais*" (REsp 1303014/RS, Quarta Turma, DJe 26/05/2015, sem destaque no original).

A respeito do tema, a doutrina pontua, ainda, que cabe ao instituto do dano moral coletivo "*também render ensejo, por lógico, para se conferir destinação de proveito coletivo ao dinheiro recolhido, o que equivale a uma reparação traduzida em compensação indireta para a coletividade*" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. Dano Moral Coletivo. 2ª ed., São Paulo: Ed. LTr, 2007, pág. 137, sem destaque no original).

A reparação patrimonial da lesão, restitui, portanto, apenas de forma indireta, o dano causado a esse bem coletivo extrapatrimonial, haja vista que a destinação do ganho obtido com a prática do ilícito é revertida ao fundo de

reconstituição dos bens coletivos, previsto no art. 13 da Lei 7.347/85.

No dano moral coletivo, a função punitiva – sancionamento exemplar ao ofensor – é, pois, aliada ao caráter preventivo – de inibição da reiteração da prática ilícita – e ao princípio da vedação do enriquecimento ilícito do agente, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade.

2. DO TEMPO MÁXIMO DE ESPERA EM FILA

2.1. Do máximo aproveitamento do tempo como um interesse coletivo

Um dos principais propósitos do moderno sistema capitalista – que desenvolveu a produção de bens e a prestação de serviços em termos de eficiência e especialização – é o de gerar o máximo de aproveitamento possível dos recursos produtivos disponíveis.

De fato, o incremento da produtividade relacionado às revoluções industriais e tecnológicas gerou excedentes de produção e, como consequência, permitiu que as pessoas inseridas no sistema capitalista se especializassem em fazer o que são melhores, trocando seus bens e serviços específicos por outros fornecidos por pessoas especializadas em diversificados outros bens e serviços.

O resultado dessa maior eficiência é a criação de maiores espaços de liberdade, de nítido interesse coletivo.

Como destaca a doutrina, "*a sociedade pós-industrial* [...] *proporciona a seus membros um poder liberador: o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria para produzi-lo* [por si mesmo] *para seu próprio*

uso" pois "*o fornecimento de um produto ou serviço de qualidade ao consumidor tem o poder de liberar os recursos produtivos que ele utilizaria para produzi-lo*" pessoalmente (DESSAUNE, Marcos V. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. Revista de Direito do Consumidor: RDC, São Paulo, v. 27, n. 119, p. 89-103, set./out. 2018, sem destaque no original).

O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, *d*, do CDC – vislumbrado, em geral, somente sob o prisma individual, da relação privada entre fornecedores e consumidores – tem, assim, um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

2.2. Do dano moral de natureza coletiva relacionado à perda injusta e intolerável do tempo do consumidor

Sob o prisma individual, a jurisprudência maciça desta Corte adota o entendimento de que "*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*", sendo, para tanto, necessária a prova de alguma "*intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação*" (AgRg no AREsp 357.188/MG, Quarta Turma, DJe 09/05/2018). No mesmo sentido: AgInt no AREsp 931.538/MS, Terceira Turma, DJe 28/09/2017; REsp 1662808/MT, Terceira Turma, DJe 05/05/2017; AgInt no AREsp 937.978/DF, Terceira Turma, DJe 18/11/2016.

Referida orientação se escora na previsão do art. 944, *caput*, do CC/02, no princípio da reparação integral do dano e na vedação ao enriquecimento ilícito do consumidor – relacionado à "indústria" do dano moral –, os quais, no

entanto, somente limitam a restituição do dano causado ao tempo sob o prisma individual, exigindo, assim, uma efetiva e excepcional situação danosa para subsidiar a condenação em compensar danos morais individuais.

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva.

A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo.

Realmente, como já tive a oportunidade de sustentar em voto recentemente proferido nesta 3ª Turma, a doutrina já defende "*a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/23925>. Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: <http://jus.com.br/revista/texto/21753>. Acesso em: 3 mar. 2017)"* (REsp 1634851/RJ, Terceira Turma, DJe 15/02/2018).

Essa proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre, portanto, pelo "*desrespeito voluntário das garantias legais* [...], *com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço*", revelando *"ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé"* (REsp 1645744/SP,

Terceira Turma, DJe 13/06/2017), conduta que enseja a condenação em danos morais coletivos.

2. DA OCORRÊNCIA DE DANO A VALORES FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE NA HIPÓTESE CONCRETA

Na presente hipótese, o Tribunal de origem afastou a ocorrência de lesão que transbordasse os limites da tolerabilidade, e, por esse motivo, reformou a sentença no que se refere à condenação do recorrida em compensar danos morais coletivos.

Asseverou, quanto ao tema, que "*no caso dos autos não restou demonstrado que a conduta praticada pela instituição financeira recorrente, de descumprir as determinações contidas na Lei Municipal no 2.636/98 e nas Leis Federais no 10.018/2000 e 13.146/2015, ocasionou uma agressão significativa ao patrimônio de toda a coletividade, motivo pelo qual, não há que se falar em dano moral coletivo*" (e-STJ, fls. 1.200-1.201).

É incontroverso, no entanto, que a instituição financeira recorrida não prestou o serviço de atendimento bancário presencial de maneira adequada, com qualidade e desempenho satisfatórios, pois o acórdão recorrido manteve a obrigação de fazer imposta pela sentença de disponibilizar pessoal suficiente para o atendimento nos caixas, de instalação de sanitários e de assentos para idosos, gestantes, deficientes e pessoas com crianças de colo.

Partindo desse ponto indiscutível, deve-se ressaltar que a prestação inadequada dos serviços de atendimento em caixas presenciais, com qualidade e desempenho insatisfatórios, não é suprimida pelo oferecimento de meios virtuais de autoatendimento bancário (internet e caixas eletrônicos), pois, como reconhecido pelo próprio recorrido, "*quase todos os atos da vida civil dependem*

de alguma forma do serviço bancário" (e-STJ, fl. 1.297), e, somente, em sua maioria, "*os que possuem maior grau de instrução, optam pelo autoatendimento*" (e-STJ, fl. 1.297).

Referida situação se mostra ainda mais grave ao se ter em vista a reduzida concorrência existente no setor bancário-financeiro em nosso país, que reduz drasticamente as escolhas dos consumidores e os constrange a se submeter a atendimentos de qualidade inferior com poucas alternativas de significativo atendimento de suas necessidades.

Na hipótese em exame, portanto, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente, infringe valores essenciais da sociedade e possui, ao contrário do afirmado pelo acórdão recorrido, os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato.

Com efeito, a moldura fática delineada no acórdão recorrido revela que, a despeito da obrigação prevista desde o ano de 2007 (Lei Municipal 3.441/2007), estabelecendo como abusivo o constrangimento do consumidor a tempo de espera superior a 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em dias especiais, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço a esses padrões de qualidade, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos.

Ademais, essa opção acarretou um "*desrespeito voluntário das garantias legais* [...], *com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço*", revelando "*ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé*" (REsp 1645744/SP, Terceira Turma, DJe 13/06/2017) e "*intenção deliberada* [...]

em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais" (REsp 1.473.846/SP, Terceira Turma, DJe 24/02/2017), o que revela a intolerabilidade e a injustiça da lesão causada a esse valor da sociedade, o que é suficiente para a caracterização do dano moral coletivo.

Assim, a condenação em danos morais coletivos cumprirá sua função de sancionar o ofensor, inibir referida prática ilícita e, ainda, de oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal com a destinação do valor da compensação ao fundo do art. 13 da Lei 7.347/85.

Dessa forma, o acórdão recorrido merece reforma no ponto, para que seja reestabelecida a sentença, com a condenação do recorrido ao ressarcimento de danos morais coletivos.

3. DISPOSITIVO

Forte nessas razões, DOU PROVIMENTO ao recurso especial para restabelecer a sentença e a condenação em danos morais coletivos imposta no primeiro grau de jurisdição.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0067071-8 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 1.737.412 / SE**

Números Origem: 00131644720098250001 200910300842 201500711550 201500724495

PAUTA: 05/02/2019 JULGADO: 05/02/2019

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro MOURA RIBEIRO

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA SOARES CAMELO CORDIOLI

Secretário
Bel. WALFLAN TAVARES DE ARAUJO

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
RECORRIDO	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADO	:	DAYSE OLIVEIRA SANTOS MIRANDA - SE008068
AGRAVANTE	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
ADVOGADO	:	DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE SERGIPE
AGRAVANTE	:	BANCO DO ESTADO DE SERGIPE S/A
ADVOGADOS	:	JOSÉ EDUARDO DE SANTANA MACÊDO E OUTRO(S) - SE001634 VIVIANE SANTOS MENESES - SE007178
AGRAVADO	:	OS MESMOS

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Obrigações - Espécies de Contratos - Contratos Bancários

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, deu provimento ao recurso especial, nos termos do voto do(a) Sr(a) Ministro(a) Relator(a).

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