



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1817797 - PB (2018/0240529-0)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
RECORRENTE : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM - SP118685
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES - SP132932
WILIAM RODRIGUES DE OLIVEIRA E OUTRO(S) - PE014713
GABRIEL DO VAL SANTOS - SP267881
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A
AGRAVADO : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FILA. DEMORA. DANO MORAL COLETIVO. INEXISTÊNCIA. INDENIZAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. CASO CONCRETO.

1. A Segunda Seção do STJ firmou a tese, em sede de recurso repetitivo, no sentido de que "O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral *in re ipsa*" (Tema Repetitivo 1.156/STJ).
2. No presente caso, conforme definido pelo acórdão recorrido, não houve a demonstração de alguma situação fática em relação à espera na fila do banco apta a causar efetivo prejuízo aos consumidores, tampouco restaram comprovados intercorrência de razoável significância que transbordasse dos limites da tolerabilidade ou evento de tamanha gravidade capaz de produzir grande sofrimento, intranquilidade social ou modificação relevante na ordem extrapatrimonial coletiva.
3. Entender de forma diversa do Tribunal de origem demandaria o revolvimento fático-probatório dos autos, o que encontra óbice da Súmula n. 7 do STJ.
4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ acerca do tema que se supõe divergente – dano moral coletivo e tempo de espera em fila de banco –, impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição da República.
5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos em que são partes as acima indicadas, acordam os Ministros da QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/09/2025 a 15/09/2025, por unanimidade, conhecer parcialmente do recurso, mas lhe negar provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Raul Araújo.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 17 de setembro de 2025.

Ministro RAUL ARAÚJO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

RECURSO ESPECIAL Nº 1817797 - PB (2018/0240529-0)

RELATOR : MINISTRO RAUL ARAÚJO
RECORRENTE : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ
RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A
RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM - SP118685
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES - SP132932
WILIAM RODRIGUES DE OLIVEIRA E OUTRO(S) - PE014713
GABRIEL DO VAL SANTOS - SP267881
AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A
AGRAVADO : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FILA. DEMORA. DANO MORAL COLETIVO. INEXISTÊNCIA. INDENIZAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. CASO CONCRETO.

1. A Segunda Seção do STJ firmou a tese, em sede de recurso repetitivo, no sentido de que "*O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral in re ipsa*" (Tema Repetitivo 1.156/STJ).
2. No presente caso, conforme definido pelo acórdão recorrido, não houve a demonstração de alguma situação fática em relação à espera na fila do banco apta a causar efetivo prejuízo aos consumidores, tampouco restaram comprovados intercorrência de razoável significância que transbordasse dos limites da tolerabilidade ou evento de tamanha gravidade capaz de produzir grande sofrimento, intranquilidade social ou modificação relevante na ordem extrapatrimonial coletiva.
3. Entender de forma diversa do Tribunal de origem demandaria o revolvimento fático-probatório dos autos, o que encontra óbice da Súmula n. 7 do STJ.
4. A incidência da Súmula n. 7 do STJ acerca do tema que se supõe divergente – dano moral coletivo e tempo de espera em fila de banco –, impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição da República.
5. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, desprovido.

RELATÓRIO

1. Trata-se de recurso especial interposto por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA com fulcro nas alínea "c" do permissivo constitucional contra acórdão do TJPB, assim ementado:

PRIMEIRA PRELIMINAR. ILEGITIMIDADE ATIVA E CARÊNCIA DE AÇÃO PELA FALTA DE INTERESSE DE AGIR. PARQUET DETENTOR DE ATRIBUIÇÕES PARA AJUIZAR DEMANDA RELATIVA AOS DIREITOS DIFUSO E COLETIVO. PRETENSÃO MATERIAL A SER DISCUTIDA VIA AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FATOS NARRADOS RELACIONADOS À SUPOSTA CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL COLETIVO. REJEIÇÃO.

Detém o Ministério Público legitimidade para ajuizar ação civil pública na situação em que há possível violação aos direitos difusos e coletivos.

As circunstâncias fálicas narradas sob o aspecto da abstração denotam existir suposta violação aos direitos transindividuais, autorizando a utilização da ação civil público pelo Parquet.

SEGUNDA PRELIMINAR. INCONSTITUCIONALIDADE DA LEI MUNICIPAL N° 4.330/05. NORMA INSERIDA NO ROL DA COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO. QUESTÃO SOLUCIONADA NO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. REJEIÇÃO.

Detém o ente municipal competência legislativa para regulamentar no âmbito do seu território o tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias.

PRIMEIRA E SEGUNDA APELAÇÕES. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. VIOLAÇÃO À NORMA MUNICIPAL QUE REGULAMENTA O TEMPO DE ESPERA NAS FILAS. FATOS NARRADOS QUE NÃO EXTRAPOLAM AOS VALORES ÉTICOS FUNDAMENTAIS DA SOCIEDADE. DANO MORAL COLETIVO INOCORRENTE. PROVIMENTO DOS RECURSOS.

O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, dá-se quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, provocando repulsa e indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei nº 7.347/1985, 6º, VI, do CDC e 944 do CC, bem como Enunciado nº 456 da V Jornada de Direito Civil).

Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial 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, para não haver o seu desvirtuamento e evitar a banalização.
(fls. 952-972)

Opostos aclaratórios, foram rejeitados (fls. -).

Em suas razões recursais, a recorrente alega a ocorrência de dissídio jurisprudencial em relação aos arts. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumido

Sustenta, em síntese, que:

i) o acórdão recorrido diverge, quanto ao dano moral coletivo, divergiu da interpretação estabelecida pelo STJ e por diversos Tribunais de Justiça;

ii) segundo entendimento do STJ, o descumprimento reiterado de Lei Municipal que estipula tempo máximo de espera nas filas das agências bancárias enseja dano moral coletivo;.

iii) "no caso em tela, que está havendo, por parte dos recorridos, um patente desrespeito aos direitos do consumidor, à legislação vigente e à dignidade da pessoa humana, ocasionando estresse, aborrecimento, humilhação e perda de tempo injustificáveis a um número infindável de usuários dos serviços prestados. Desta forma, caracterizado está o dano moral coletivo, consistente no descumprimento da noticiada legislação municipal, resultando na submissão de consumidores alongas e demoradas filas, causando-lhes os mais diversos tipos de prejuízos".

Contrarrazões apresentadas às fls. 1210-1219.

O recurso recebeu juízo prévio de admissibilidade positivo (fls. 1226-1227).

Instado a se manifestar, o Ministério Público Federal opinou pelo conhecimento e provimento do recurso especial interposto pelo MP do Estado da Paraíba para restabelecer a sentença e a condenação em danos morais coletivos imposta no primeiro grau de jurisdição, bem como pelo agravo em recurso especial do banco do brasil deve ser desprovido, nos termos da seguinte ementa:

RECURSO ESPECIAL. DIREITO DO CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DO BANCO DO BRASIL. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. VÍCIOS INEXISTENTES NO ACÓRDÃO. RECURSO ESPECIAL DO MPPB. DESCUMPRIMENTO DE LEGISLAÇÃO MUNICIPAL SOBRE O TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DIREITO BÁSICO DO CONSUMIDOR. PREVENÇÃO E REPARAÇÃO. RECALCITRÂNCIA. DANOS MORAIS COLETIVOS. NECESSIDADE. PRECEDENTES DO STJ. DISPENSA DA DEMONSTRAÇÃO DE DOR OU ABALO PSICOLÓGICO. CATEGORIA REPARATÓRIA AUTÔNOMA. PARECER PELO CONHECIMENTO E PROVIMENTO DO RECURSO ESPECIAL INTERPOSTO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA PARAÍBA PARA RESTABELECER A SENTENÇA E A CONDENAÇÃO EM DANOS MORAIS COLETIVOS IMPOSTA NO PRIMEIRO GRAU DE JURISDIÇÃO. O AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL DO BANCO DO BRASIL DEVE SER DESPROVIDO.
(fls. 1271-1281)

É o relatório.

VOTO

2. Quanto ao mérito, o Tribunal de origem decidiu que:

3 - Mérito

A presente demanda objetiva a adoção de medidas necessárias para tornar efetivo o cumprimento da Lei do Município de Campina Grande nº 4.330 /2005 que dispõe sobre a necessidade dos estabelecimentos bancários de colocar a disposição do consumidor pessoal suficiente no setor de caixas para que o atendimento seja feito em tempo hábil.

Formulou o autor os seguintes pedidos:

(...)

e) A **PROCEDÊNCIA** do pedido da presente Ação Civil Pública, com a condenação das promovidas a obrigação de fazer, consistente em **COLOCAR a disposição do usuário pessoal suficiente no setor de caixa, para que o atendimento seja feito em tempo hábil, nos moldes da Lei Municipal 4.330/05.**

f) Por fim, a condenação a reparar os danos causados à coletividade, em razão do descumprimento reiterado da Legislação Municipal no transcorrer de mais de sete anos, condenando-as ao pagamento de danos morais coletivos a ser arbitrado por Vossa Excelência, destinando-o ao Fundo Estadual Especial de Proteção dos Bens, Valores e Interesses Difusos previsto na Lei Estadual nº 8.102/06.

O Juízo de origem julgou procedentes os pedidos por estar demonstrada a violação da legislação que estabelece regra de natureza cronológica no tocante ao atendimento bancário na cidade de Campina Grande, e configurado o dano moral coletivo por afetar a dignidade dos consumidores locais e desestimular a prática de atos semelhantes.

Devolvem os apelantes a esta instância tão somente irrisignações relativas à configuração ou não do dano moral coletivo.

Extraio que a Lei nº 4.330, de 15 de dezembro de 2005, que dispõe sobre o atendimento aos usuários nas agências bancárias, supermercados e lojas de departamentos do Município de Campina Grande, em seu art. 2º, III,

estabelece os prazos de 35 (trinta e cinco) e 25 (vinte e cinco) minutos, como tempo máximo de espera em fila bancária, respectivamente, em momentos extraordinários e ordinários, ex vi:

Art. 1º. Ficam as Agências Bancárias, Supermercados e Lojas de Departamentos no Município de Campina Grande obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º - Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 20 (vinte) minutos em dias normais, para todas as instituições mencionadas no art. 1º, desta Lei;

II - 35 (trinta e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados, para todas as instituições mencionadas no art. 1º desta Lei;

III - 35 (trinta e cinco) minutos, para as Agências Bancárias, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma;

Por sua vez, os autos de infração inseridos às f. 25/48, documentos de natureza pública e com presunção de veracidade, informam que os consumidores passaram por volta de uma hora na fila, superando demasiadamente o prazo supracitado, e esse fato deve ser ponderado sob a ótica da caracterização ou não do dano moral coletivo.

A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.

O dano moral coletivo, compreendido como o resultado de uma lesão à esfera extrapatrimonial de determinada comunidade, dá-se quando a conduta agride, de modo totalmente injusto e intolerável, o ordenamento jurídico e os valores éticos fundamentais da sociedade em si considerada, provocando repulsa e indignação na consciência coletiva (arts. 1º da Lei n 2 7.347/1985, 69-, VI, do CDC e 944 do CC, bem como Enunciado n2 456 da V Jornada de Direito Civil).

Não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo. É essencial 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, para não haver o seu desvirtuamento e evitar a banalização.

A jurisprudência mais recente do STJ tem admitido a existência de dano extrapatrimonial coletivo e o correspondente dever de repará-lo.

O artigo 6º, VI, do CDC é explícito ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente. De igual modo, o artigo 1º, da LACP, admite a pretensão reparatória por danos extrapatrimoniais causados a qualquer interesse difuso ou coletivo.

Assim, o Superior Tribunal de Justiça entende que é possível, em tese, a configuração de dano moral coletivo sempre que a lesão ou a ameaça de lesão levada a efeito pela parte demandada atingir valores e interesses fundamentais do grupo, afigurando-se, pois, descabido negar a essa coletividade o ressarcimento de seu patrimônio imaterial aviltado.

Os fatos apreciados no Superior Tribunal de Justiça entendeu estar caracterizado o dano moral coletivo na situação em que atinge valores e interesses fundamentais do grupo, conforme julgados que transcrevo:

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AÇÃO DESTINADA A IMPOR À INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA A OBRIGAÇÃO DE ADOPTAR O MÉTODO BRAILLE NOS CONTRATOS BANCÁRIOS DE ADESÃO CELEBRADOS COM PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA VISUAL. 1. FORMAÇÃO DE LITISCONSÓRCIO PASSIVO NECESSÁRIO. DESCABIMENTO, NA HIPÓTESE. 2. DEVER LEGAL CONSISTENTE NA UTILIZAÇÃO DO MÉTODO BRAILLE NAS RELAÇÕES CONTRATUAIS BANCÁRIAS ESTABELECIDAS COM CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL. EXISTÊNCIA. NORMATIVIDADE COM

ASSENTO CONSTITUCIONAL E LEGAL. OBSERVÂNCIA. NECESSIDADE. 3. CONDENAÇÃO POR DANOS EXTRAPATRIMONIAIS COLETIVOS. CABIMENTO. 4. IMPOSIÇÃO DE MULTA DIÁRIA PARA O DESCUMPRIMENTO DAS DETERMINAÇÕES JUDICIAIS. REVISÃO DO VALOR FIXADO. NECESSIDADE, NA ESPÉCIE. 5. EFEITOS DA SENTENÇA EXARADA NO BOJO DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA DESTINADA À TUTELA DE INTERESSES COLETIVOS STRICTO SENSU. DECISÃO QUE PRODUZ EFEITOS EM RELAÇÃO A TODOS OS CONSUMIDORES PORTADORES DE DEFICIÊNCIA VISUAL QUE ESTABELECEM OU VENHAM A FIRMAR RELAÇÃO CONTRATUAL COM A INSTITUIÇÃO FINANCEIRA DEMANDADA EM TODO O TERRITÓRIO NACIONAL. INDIVISIBILIDADE DO DIREITO TUTELADO. ARTIGO 16 DA LEI N. 7.347/85. INAPLICABILIDADE, NA ESPÉCIE. PRECEDENTES. 7. RECURSO ESPECIAL PARCIALMENTE PROVIDO. 1. A instituição financeira demandada, a qual se imputa o descumprimento de um dever legal, não mantém com as demais existentes no país (contra as quais nada se alega) vínculo jurídico unitário e incindível, a exigir a conformação de litisconsórcio passivo necessário. A existência, por si, de obrigação legal a todas impostas não as une, a ponto de, necessariamente, serem demandadas em conjunto. In casu, está-se, pois, diante da defesa coletiva de interesses coletivos stricto sensu, cujos titulares, grupo determinável de pessoas (consumidores portadores de deficiência visual), encontram-se ligados com a parte contrária por uma relação jurídica base preexistente à lesão ou à ameaça de lesão. E, nesse contexto, os efeitos do provimento judicial pretendido terão repercussão na esfera jurídica dos consumidores portadores de deficiência visual que estabeleceram, ou venham a firmar relação contratual com a instituição financeira demandada, exclusivamente. 2. Ainda que não houvesse, como de fato há, um sistema legal protetivo específico das pessoas portadoras de deficiência (Leis ns. 4.169/62, 10.048/2000, 10.098/2000 e Decreto n. 6.949/2009), a obrigatoriedade da utilização do método braille nas contratações bancárias estabelecidas com pessoas com deficiência visual encontra lastro, para além da legislação consumerista in totum aplicável à espécie, no próprio princípio da Dignidade da Pessoa Humana. 2.1 A Convenção Internacional sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência impôs aos Estados signatários a obrigação de assegurar o exercício pleno e equitativo de todos os direitos humanos e liberdades fundamentais pelas pessoas portadoras de deficiência, conferindo-lhes tratamento materialmente igualitário (diferenciado na proporção de sua desigualdade) e, portanto, não discriminatório, acessibilidade física e de comunicação e informação, inclusão social, autonomia e independência (na medida do possível, naturalmente), e liberdade para fazer suas próprias escolhas, tudo a viabilizar a consecução do princípio maior da Dignidade da Pessoa Humana. 2.2 Valendo-se das definições trazidas pelo Tratado, pode-se afirmar, com segurança, que a não utilização do método braille durante todo o ajuste bancário levado a efeito com pessoa portadora de deficiência visual (providência, é certo, que não importa em gravame desproporcional à instituição financeira), impedindo-a de exercer, em igualdade de condições com as demais pessoas, seus direitos básicos de consumidor, a acirrar a inerente dificuldade de acesso às correlatas informações, consubstancia, a um só tempo, intolerável discriminação por deficiência e inobservância da almejada "adaptação razoável". 2.3 A adoção do método braille nos ajustes bancários com pessoas portadoras de deficiência visual encontra lastro, ainda, indiscutivelmente, na legislação consumerista, que preconiza ser direito básico do consumidor o fornecimento de informação suficientemente adequada e clara do produto ou serviço oferecido, encargo, é certo, a ser observado não apenas por ocasião da celebração do ajuste, mas também durante toda a contratação. No caso do consumidor deficiente visual, a consecução deste direito, no bojo de

um contrato bancário de adesão, somente é alcançada (de modo pleno, ressalta-se), por meio da utilização do método braille, a facilitar, e mesmo a viabilizar, a integral compreensão e reflexão acerca das cláusulas contratuais submetidas a sua apreciação, especialmente aquelas que impliquem limitações de direito, assim como dos extratos mensais, dando conta dos serviços prestados, taxas cobradas, etc. 2.4 O Termo de Ajustamento de Conduta, caso pudesse ser conhecido, o que se admite apenas para argumentar, traz em si providências que, em parte convergem, com as pretensões ora perseguidas, tal como a obrigação de envio mensal do extrato em braille, sem prejuízo, é certo, de adoção de outras medidas destinadas a conferir absoluto conhecimento das cláusulas contratuais à pessoa portadora de deficiência visual. Aliás, a denotar mais uma vez o comportamento contraditório do recorrente, causa espécie a instituição financeira assumir uma série de compromissos, sem que houvesse -tal como alega- lei obrigando-a a ajustar seu proceder.³ A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça tem perfilhado o posicionamento de ser possível, em tese, a configuração de dano extrapatrimonial coletivo, sempre que a lesão ou a ameaça de lesão levada a efeito pela parte demandada atingir, sobretudo, valores e interesses fundamentais do grupo, afigurando-se, pois, descabido negar a essa coletividade o ressarcimento de seu patrimônio imaterial aviltado. 3.1 No caso, a relutância da instituição financeira demandada em utilizar o método Braille nos contratos bancários de adesão estabelecidos com pessoas portadoras de deficiência visual, conferindo-se-lhes tratamento manifestamente discriminatório, tem o condão de acirrar sobremaneira as inerentes dificuldades de acesso à comunicação e à informações essenciais dos indivíduos nessa peculiar condição, cuja prática, para além de consubstanciar significativa abusividade contratual, encerrar verdadeira afronta à dignidade do próprio grupo, coletivamente considerado. 4. Não obstante, consideradas: i) a magnitude dos direitos discutidos na presente ação, que, é certo, restaram, reconhecidamente vilipendiados pela instituição financeira recorrente; ii) a reversão da condenação ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, a ser aplicado em políticas que fulminem as barreiras de comunicação e informação enfrentadas pelas pessoas portadoras de deficiência visual, o que, em última análise, atende ao desiderato de reparação do dano; iii) o caráter propedêutico da condenação; e iv) a capacidade econômica da demandada; tem-se que o importe da condenação fixado na origem afigura-se exorbitante, a viabilizar a excepcional intervenção desta Corte de Justiça. 5. A fixação a título de astreintes, seja de montante ínfimo ou exorbitante, tal como se dá na hipótese dos autos, importa, inarredavelmente, nas mesmas consequências, quais sejam: Prestigiar a conduta de recalcitrância do devedor em cumprir as decisões judiciais, além de estimular a utilização da via recursal direcionada a esta Corte Superior, justamente para a mensuração do valor adequado. Por tal razão, devem as instâncias ordinárias, com vistas ao consequencialismo de suas decisões, bem ponderar quando da definição das astreintes. 6. A sentença prolatada no bojo da presente ação coletiva destinada a tutelar direitos coletivos stricto sensu - considerada a indivisibilidade destes- produz efeitos em relação a todos os consumidores portadores de deficiência visual que litigue ou venha a litigar com a instituição financeira demandada, em todo o território nacional. Precedente da Turma. 7. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1315822/RJ, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/03/2015, DJe 16/04/2015)

RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS - RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA

ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL - DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. I- A dicção do artigo 6Q, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente. II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fatotransgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. III- Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores. IV- Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e razoável ao dano, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). V - Impõe-se reconhecer que não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados. VI - Recurso especial improvido. (R Esp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012)

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 probatórias e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão. 5. Recurso especial parcialmente provido. (R Esp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010)

Portanto, é necessário que o fato transgressor seja de razoável significância e transborde aos limites da tolerabilidade, e deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiro sofrimento.

Registro também que nos precedentes jurisprudenciais colacionados se reportam a fato que envolvem pessoas que estão resguardadas ou acobertadas pela vulnerabilidade.

No caso concreto, embora a conduta esteja em descompasso com a legislação municipal que regulamenta a lei da fila, o fato delineado na ação civil pública não transborda do conteúdo extrapatrimonial da coletividade.

Isso porque não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, sendo necessário que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade, além de ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Assim sendo, por não restarem configurados os pressupostos para a condenação dos apelantes ao pagamento da indenização por dano moral coletivo, impõe-se o desacolhimento da pretensão material do parquet.

Em face do exposto, REJEITADAS AS PRELIMINARES, no mérito, DOU PROVIMENTO AOS APELOS e julgo improcedente o pedido veiculado na exordial no tocante ao dano moral coletivo.

É como voto.

(fls. 952-972)

Dessarte, verifica-se que o entendimento do acórdão recorrido está em sintonia com a jurisprudência da Segunda Seção do STJ, decidida em sede de recurso repetitivo, no sentido de que **"O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral in re ipsa"** (Tema Repetitivo 1.156/STJ).

Eis a ementa do referido julgado:

"RECURSO ESPECIAL REPETITIVO. TEMA Nº 1.156/STJ. INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS (IRDR). DIREITO PROCESSUAL CIVIL. CONSUMIDOR. SERVIÇOS BANCÁRIOS. FILA. DEMORA. LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA. DANO MORAL IN RE IPSA. INEXISTÊNCIA. INDENIZAÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. CASO CONCRETO.

1. Para os fins do art. 1.036 do CPC/2015, a tese firmada é a seguinte: O simples descumprimento do prazo estabelecido em legislação específica para a prestação de serviço bancário não gera por si só dano moral in re ipsa.

2. Julgamento do caso concreto.

2.1. É necessário que, além do ato ilícito, estejam presentes também o dano e o nexo de causalidade, tendo em vista serem elementos da responsabilidade civil.

2.2. Na hipótese, o autor não demonstrou como a espera na fila do banco lhe causou prejuízos, circunstância que não ultrapassou a esfera do mero aborrecimento cotidiano.

3. Recurso especial provido."

(REsp n. 1.962.275/GO, relator **Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**, Segunda Seção, julgado em 24/4/2024, DJe de 29/4/2024)

No mesmo sentido:

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE SITUAÇÃO EXCEPCIONAL. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL DESPROVIDO. (...)

2. Nos termos dos precedentes do STJ, a espera por atendimento em fila de banco somente é capaz de ensejar reparação por dano moral quando for excessiva ou associada a outros constrangimentos, caso contrário configura mero dissabor.

3. No caso dos autos, não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra da autora ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo julgamento, negar provimento ao recurso especial."

(AgInt no AREsp n. 2.002.591/SC, Relator **Ministro RAUL ARAÚJO**, QUARTA TURMA, julgado em 21/3/2022, DJe de 25/4/2022)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. TEMPO DE ESPERA EM

FILA DE BANCO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO DE SITUAÇÃO EXCEPCIONAL. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. AGRAVO INTERNO PROVIDO. RECURSO ESPECIAL NÃO PROVIDO.

[...]

2. Nos termos dos precedentes do STJ, a espera por atendimento em fila de banco somente é capaz de ensejar reparação por dano moral quando for excessiva ou associada a outros constrangimentos, caso contrário configura mero dissabor.

3. No caso dos autos, não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra da autora ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação.

4. Agravo interno provido para reconsiderar a decisão agravada e, em novo julgamento, negar provimento ao recurso especial."

(AgInt no AREsp n. 1.515.718/MT, Relator **Ministro RAUL ARAÚJO**, QUARTA TURMA, julgado em 29/10/2019, DJe de 21/11/2019)

"RECURSO ESPECIAL. RESPONSABILIDADE CIVIL OBJETIVA. LIMITE DE TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO ESTABELECIDO POR LEI LOCAL. RELAÇÃO DE CONSUMO. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. EXSURGIMENTO. CONSTATAÇÃO DE DANO. NECESSIDADE. SENTIDO VULGAR E SENTIDO JURÍDICO. CONFUSÃO. DESCABIMENTO. FATO CONTRA LEGEM OU CONTRA JUS. CIRCUNSTÂNCIAS NÃO DECISIVAS. USO DO INSTITUTO DA RESPONSABILIDADE CIVIL COM O FITO DE PUNIÇÃO E/OU MELHORIA DO SERVIÇO. ILEGALIDADE. DANO MORAL. LESÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE. IMPRESCINDIBILIDADE. ABORRECIMENTO, CONTRATEMPO E MÁGOA. CONSEQUÊNCIA, E NÃO CAUSA. IMPLANTAÇÃO DA POLÍTICA NACIONAL DAS RELAÇÕES DE CONSUMO. AÇÃO GOVERNAMENTAL.

1. Os arts. 186 e 927 do CC estabelecem que aquele que, por ação ou omissão, causar efetivamente dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, ficará obrigado a repará-lo. Para caracterização da obrigação de indenizar o consumidor não é decisiva a questão da ilicitude da conduta ou de o serviço prestado ser ou não de qualidade, mas sim a constatação efetiva do dano a bem jurídico tutelado, não sendo suficiente tão somente a prática de um fato contra legem ou contra jus ou que contrarie o padrão jurídico das condutas.

2. Como bem adverte a doutrina especializada, constitui equívoco tomar o dano moral em seu sentido natural, e não no jurídico, associando-o a qualquer prejuízo economicamente incalculável, como figura receptora de todos os anseios, dotada de uma vastidão tecnicamente insustentável, e mais comumente correlacionando-o à dor, ao sofrimento e à frustração. Essas circunstâncias não correspondem ao seu sentido jurídico, a par de essa configuração ter o nefasto efeito de torná-lo sujeito a amplo subjetivismo do magistrado.

3. Com efeito, não é adequado ao sentido técnico-jurídico de dano a sua associação a qualquer prejuízo economicamente incalculável, como caráter de mera punição, ou com o fito de imposição de melhoria de qualidade do serviço oferecido pelo suposto ofensor, visto que o art. 944 do CC proclama que a indenização mede-se pela extensão do dano efetivamente verificado.

4. O art. 12 do CC estabelece que se pode reclamar perdas e danos por ameaça ou lesão a direito da personalidade, sem prejuízo de outras sanções previstas em lei. Dessarte, o direito à reparação de dano moral exsurge de condutas que ofendam direitos da personalidade, bens tutelados que não têm, per se, conteúdo patrimonial, mas extrema relevância conferida pelo ordenamento jurídico.

5. A espera em fila de banco, supermercado, farmácia, e em repartições públicas, dentre outros setores, em regra, é mero desconforto que não tem o condão de afetar direito da personalidade, isto é, interferir intensamente no equilíbrio psicológico do consumidor do serviço (saúde mental).

6. O art. 4º, II, do CDC estabelece que a Política Nacional das Relações de Consumo implica ação governamental para proteção ao consumidor, sendo que, presumivelmente, as normas municipais que estabelecem tempo máximo de espera em fila têm efeito de coerção, prevendo a respectiva sanção (multa),

que caberá ser aplicada pelo órgão de proteção ao consumidor competente, à luz de critérios do regime jurídico de Direito Administrativo.

7. Recurso especial parcialmente provido."

(REsp n. 1.647.452/RO, Relator **Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO**, QUARTA TURMA, julgado em 26/2/2019, DJe de 28/3/2019)

"AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. 1. VIOLAÇÃO DE MATÉRIA CONSTITUCIONAL. DESCABIMENTO. 2. NEGATIVA DE PRESTAÇÃO JURISDICIONAL. NÃO OCORRÊNCIA. 3. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO. MATÉRIA OU TESE. INCIDÊNCIA DAS SÚMULAS 282/STF E 211/STJ. 4. DANO MORAL. DEMORA EM FILA DE ESPERA DE BANCO. DEFICIÊNCIA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO, NO CASO, DO DANO MORAL INDENIZÁVEL. 5. ALEGAÇÃO DE FALTA DE CRITÉRIO PARA FIXAÇÃO DOS HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. SÚMULA 284 DO STF. 6. AGRAVO IMPROVIDO. (...)

4. Conforme entendimento jurisprudencial desta Corte a demora no atendimento em fila de banco, por si só, não é capaz de ensejar a reparação por danos morais, uma vez que, no caso dos autos, não ficou comprovada nenhuma intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação.

5. Quanto à alegação de falta de critério para fixação dos honorários sucumbenciais, verifica-se que houve a devida motivação pelo Colegiado estadual. Desse modo, deficiente a fundamentação do recurso nesse ponto, atraindo, por analogia, a incidência do enunciado n. 284 da Súmula do STF.

6. Agravo interno a que se nega provimento."

(AgInt no AREsp n. 931.538/MS, Relator **Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE**, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/9/2017, DJe de 28/9/2017)

CONSUMIDOR E PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. ESPERA EM FILA DE BANCO. LEGISLAÇÃO LOCAL. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. CONFIGURAÇÃO. (...)

2. Danos morais: grave ofensa à personalidade. Precedentes. 3. 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. Precedentes.

4. Contudo, a espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos pode causar danos morais.

5. Recurso especial não provido."

(REsp n. 1.662.808/MT, Relatora **Ministra NANCY ANDRIGHI**, TERCEIRA TURMA, julgado em 2/5/2017, DJe de 5/5/2017)

No presente caso, conforme definido pelo acórdão recorrido, não houve a demonstração de alguma situação fática em relação à espera na fila do banco apta a causar efetivo prejuízo aos consumidores, nem restou comprovada intercorrência de razoável significância que transbordasse os limites da tolerabilidade ou de tamanha gravidade que fosse capaz de produzir grandes sofrimentos, intranquilidade social e modificações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

Incidência da **Súm 83 do STJ**.

Por outro lado, entender de forma diversa do Tribunal de origem demandaria o revolvimento fático-probatório dos autos, o que encontra óbice da **Súm 7 do STJ**.

Por fim, a incidência da Súmula 7 desta Corte acerca do tema que se supõe divergente – dano moral coletivo e tempo de espera em fila de banco –, impede o conhecimento da insurgência veiculada pela alínea "c" do art. 105, III, da Constituição da República. Nesse

sentido: AgInt no AREsp 821337/SP, 3ª Turma, DJe de 13/03/2017 e AgInt no AREsp 1215736/SP, 4ª Turma, DJe de 15/10/2018.

3. Ante o exposto, conheço parcialmente do recurso especial e, nesta parte, nego-lhe provimento.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

REsp 1.817.797 / PB
PROCESSO ELETRÔNICO

Número Registro: 2018/0240529-0

Número de Origem:

00093434220138150011 93434220138150011

Sessão Virtual de 09/09/2025 a 15/09/2025

Relator

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A

RECORRIDO : BANCO BRADESCO S/A

ADVOGADOS : EDUARDO PELLEGRINI DE ARRUDA ALVIM - SP118685

FERNANDO ANSELMO RODRIGUES - SP132932

WILIAM RODRIGUES DE OLIVEIRA E OUTRO(S) - PE014713

GABRIEL DO VAL SANTOS - SP267881

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADO : FRANCISCO HELIOMAR DE MACEDO JUNIOR - CE025720A

AGRAVADO : MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DA PARAIBA - PGJ

ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em Sessão Virtual de 09/09/2025 a 15/09/2025, por unanimidade, conheceu parcialmente do recurso, mas lhe negou provimento, nos termos do voto do Sr. Ministro Raul Araújo.

Os Srs. Ministros Maria Isabel Gallotti, Antonio Carlos Ferreira, Marco Buzzi e João Otávio de Noronha votaram com o Sr. Ministro Relator. Presidiu o julgamento o Sr. Ministro João Otávio de Noronha.

Brasília, 15 de setembro de 2025