



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRADO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1489277 - AL (2019/0110050-4)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A
ADVOGADOS : LIVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA - DF024108
MARINA PEREIRA ANTUNES DE FREITAS - DF037075
GUSTAVO GERBASI GOMES DIAS - BA025254
NATHALIA DUTRA DA ROCHA JUCA E MELLO - MG130379
MONIQUE SALGADO SERRA CARLETTO - AL015928
AGRAVADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRADO INTERNO NO AGRADO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO. DANO MORAL QUE NÃO PRESCINDE DE DEMONSTRAÇÃO. TEMA REPETITIVO 1.156/STJ. AGRADO INTERNO PROVIDO. AGRADO CONHECIDO PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Nos termos do Tema Repetitivo n. 1.156, "*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. No caso, não foi demonstrado, no v. acórdão recorrido, que a afirmada demora em fila de banco seria capaz de configurar ofensa a direitos personalíssimos de consumidores, a ensejar dano moral coletivo.

3. Agrado interno provido para, reconsiderando a decisão agravada, conhecer do agrado para dar provimento ao recurso especial, no sentido de julgar improcedentes os pedidos iniciais.

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 08/10/2024 a 14/10/2024, por unanimidade, dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 14 de outubro de 2024.

Ministro RAUL ARAÚJO

Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AgInt no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1489277 - AL (2019/0110050-4)

RELATOR : **MINISTRO RAUL ARAÚJO**
AGRAVANTE : UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A
ADVOGADOS : LIVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA - DF024108
MARINA PEREIRA ANTUNES DE FREITAS - DF037075
GUSTAVO GERBASI GOMES DIAS - BA025254
NATHALIA DUTRA DA ROCHA JUCA E MELLO - MG130379
MONIQUE SALGADO SERRA CARLETTO - AL015928
AGRAVADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS

EMENTA

DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OFENSA AOS ARTIGOS 489 E 1.022 DO CPC/2015. NÃO OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. ESPERA EXCESSIVA EM FILA DE BANCO. DANO MORAL QUE NÃO PRESCINDE DE DEMONSTRAÇÃO. TEMA REPETITIVO 1.156/STJ. AGRAVO INTERNO PROVIDO. AGRAVO CONHECIDO PARA DAR PROVIMENTO AO RECURSO ESPECIAL.

1. Nos termos do Tema Repetitivo n. 1.156, "*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. No caso, não foi demonstrado, no v. acórdão recorrido, que a afirmada demora em fila de banco seria capaz de configurar ofensa a direitos personalíssimos de consumidores, a ensejar dano moral coletivo.

3. Agravo interno provido para, reconsiderando a decisão agravada, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial, no sentido de julgar improcedentes os pedidos iniciais.

RELATÓRIO

Trata-se de agravo interno interposto por ITAÚ UNIBANCO S/A contra a decisão de fls. 613/617 (e-STJ), da lavra desta relatoria, que conheceu do agravo para negar provimento ao recurso especial.

Nas razões do agravo interno, reitera a agravante a negativa de prestação jurisdicional, sob a tese de que, "*desde o oferecimento de sua contestação, o agravante alegou a ausência de interesse de agir, em virtude da inexistência de demonstração de indícios mínimos dos fatos constitutivos do direito vindicado em juízo*" (fl. 625).

Aduz que incorreu o julgado em cerceamento de defesa, pois "*apresentou as provas que entendia pertinentes, em sede contestação, no entanto, apesar de deferir a inversão do ônus da prova somente na sentença, o juízo de origem as desconsiderou completamente, sob o*

fundamento de que elas não seriam o meio apto a comprovação dos fatos extintivos, modificativos ou impeditivos do direito vindicado" (fls. 632/633).

Afirma que não há comprovação mínima dos fatos constitutivos alegados pela agravada em sua petição inicial, o que configura ausência do interesse de agir, acentuando que *"o Poder Judiciário não pode se arvorar no papel de legislador e se imiscuir em escolhas que cabem exclusivamente ao poder legislativo municipal, que, de fato, detém a função precípua para disciplinar o tempo máximo de espera nas filas e instalação de itens de segurança de conforto nas agências bancárias" (fl. 639).*

A parte agravada deixou transcorrer *in albis* o prazo para impugnação (fl. 648).

É o relatório.

VOTO

A Defensoria Pública do Estado de Alagoas ajuizou ação civil pública em desfavor do Unibanco - União dos Bancos Brasileiros, com a finalidade de compelir a instituição financeira a cumprir com determinações legais de atendimento ao público, pugnano pela condenação da instituição financeira ao pagamento de indenização por danos morais em virtude de espera não razoável.

O douto Juízo da primeira instância julgou parcialmente procedente o pedido, nos termos da r. sentença de fls. 196/212, cuja parte dispositiva foi assim redigida, *in verbis*:

"Ante o exposto, julgo parcialmente procedente os pedidos deduzidos na inicial, nos termos do art. 269, I, do CPC. CONDENO A RÉ, UNIBANCO - União de Bancos Brasileiros S/A, qualificada nos autos, ao pagamento de Danos Morais, estes no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), que devem ser revertidos ao fundo previsto no art. 13, da Lei nº 7.347/85, acrescidos de correção monetária a partir da data da sentença, conforme súmula 362 do STJ e juros legais de 1% (um por cento) ao mês, contados a partir da citação." (e-STJ, fl. 211)

Por sua vez, o eg. Tribunal de Justiça, em sede de apelação, confirmou a r. sentença, nos termos do v. acórdão de fls. 292/312 (e-STJ), assim ementado:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO COLETIVA. DIREITO DO CONSUMIDOR. PRÁTICAS ABUSIVAS COMETIDAS PELA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA NO ATENDIMENTO AO CLIENTE. LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA. GRUPO DE PESSOAS ATINGIDAS COMPREENDE OS NECESSITADOS. PRECEDENTE DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. RECURSO REPETITIVO. AUSÊNCIA DE VIOLAÇÃO AOS PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE E LIVRE INICIATIVA. FISCALIZAÇÃO ESTATAL NA DEFESA DE INTERESSE COLETIVO. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. OFENSA A DIREITO DO CONSUMIDOR. CONDUTAS QUE ULTRAPASSAM OS LIMITES DA TOLERÂNCIA. QUANTUM INDENIZATÓRIO MANTIDO.

01 - A Constituição Federal é expressa ao conferir legitimidade ativa à Defensoria Pública para promover "a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos

direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados", na forma do artigo 134.

02 - No caso em tela, a ação foi proposta em defesa dos interesses das pessoas que se utilizam dos serviços prestados pela instituição financeira apelante, numa clara demonstração de que grande parte destes consumidores se enquadram no conceito de necessitados, o que demonstra a legitimidade da instituição autora para figurar no polo ativo da demanda.

03 - Inclusive, a mencionada matéria já foi enfrentada pelo Supremo Tribunal Federal, que se pronunciou acerca da legitimidade da Defensoria Pública, todas as vezes que a atuação seja na defesa de interesses difusos, ainda que haja o reconhecimento de que naquele grupo existam pessoas que não se enquadram no conceito de não necessitado.

04 - O recorrente afirma que a Lei Municipal nº 5.516/2006 apenas disciplina o tempo máximo de espera nas filas do banco, e o provimento Jurisdicional atacado impõe diversas outras obrigações à ré que não são abarcadas pela mencionada legislação, em flagrante afronta ao Princípio da Legalidade.

05 - Conforme se observa dos autos, o Magistrado não utilizou apenas a mencionada legislação para fundamentar sua decisão, recorrendo as normas previstas na Constituição Federal, Código de Defesa do Consumidor, Resolução nº 3.694/2009 do Banco Central do Brasil - disciplina regras de atendimento nas instituições financeiras - e a Lei nº 10.048/2000 regulamentada pelo Decreto nº 5.296/2001, que estabelece as regras de atendimento prioritário.

06 - Princípio da Livre Iniciativa não é absoluto, devendo se harmonizar com os demais existentes no ordenamento jurídico brasileiro, não podendo o mesmo se sobrepor à dignidade humana, havendo a necessidade da relativização do mesmo para garantia de bem maior, em algumas situações, no exercício da ponderação de interesses constitucionais.

07 - O dano moral coletivo ocorre quando há violação ao direito da personalidade, em seu aspecto individual homogêneo ou coletivo, com vítimas determináveis.

08 - No caso dos autos, observa-se afronta aos direitos de uma coletividade determinada, usuários do serviço bancário, que de forma constante têm suas prerrogativas violadas, sendo submetidos a situações vexatórias e humilhantes, importando em ofensa a Dignidade humana.

09 - Ademais, o art. 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor traduz a possibilidade de ocorrência de dano moral coletivo, quando os consumidores tiverem seus direitos violados.

10 - As práticas abusivas cometidas pelo apelante, como o desrespeito ao tratamento prioritário, ausência de condições mínimas de atendimento ao cliente, dentre outras, ultrapassam os limites da tolerância, culminando na ocorrência de dano moral coletivo.

11 - Quantum indenizatório mantido, já que encontra-se dentro dos parâmetros utilizados pelo Superior Tribunal de Justiça.

RECURSO CONHECIDO E NÃO PROVIDO. DECISÃO UNÂNIME."

Com efeito, a Corte de origem, ao apreciar a presente ação civil pública, consignou a ocorrência de danos morais coletivos decorrentes da demora no atendimento em fila de banco, na medida em que:

"53. Por fim, o apelante sustenta a inexistência de dano moral coletivo, posto que a instituição bancária jamais praticou as condutas a ela imputadas.

54. De início cumpre ressaltar, que em nenhum momento o banco réu se desincumbiu de demonstrar que os fatos narrados na inicial não condizem com sua realidade, de modo que, cabe neste momento, verificar se as

condutas praticadas pela instituição bancária são capazes de gerar dano moral coletivo.

55. *O dano moral coletivo ocorre quando há violação ao direito da personalidade, em seu aspecto individual homogêneo ou coletivo, com vítimas determináveis.*

56. *No caso dos autos, observa-se afronta aos direitos de uma coletividade determinada, usuários do serviço bancário, que de forma constante têm suas garantias violadas, sendo submetidos a situações vexatórias e humilhantes, importando em ofensa a Dignidade humana.*

57. *Ademais, o art. 6º, inciso VI do Código de Defesa do Consumidor traduz a possibilidade de ocorrência de dano moral coletivo, quando os consumidores tiverem seus direitos violados...*

[...]

60. *As práticas abusivas cometidas pelo apelante, como o desrespeito ao tratamento prioritário, ausência de condições mínimas de atendimento ao cliente, dentre outras, ultrapassam os limites da tolerância, culminando na ocorrência de dano moral coletivo." (e-STJ, fls. 308/311)*

Todavia, o entendimento proferido na origem diverge da jurisprudência sedimentada nesta Corte Superior.

De fato, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, 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 (AgInt no AREsp 2.002.591/SC, Relator **Ministro RAUL ARAÚJO**, QUARTA TURMA, julgado em 21/3/2022, DJe de 25/4/2022).

A propósito:

"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 JURISDICCIONAL. 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)

Importante salientar que a eg. Segunda Seção do STJ firmou a tese: **"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)

De fato, conforme entendimento jurisprudencial do Superior Tribunal de Justiça, 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 da coletividade ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação.

Observa-se, portanto, que o Tribunal de origem decidiu em dissonância à jurisprudência desta Corte Superior, quanto ao entendimento acerca da demora e da espera em fila de banco, por si só, não ser capaz de ensejar ofensa ao direito de personalidade do consumidor e não configurar dano moral indenizável. Por isso, deve ser reformado.

Diante do exposto, dou provimento ao agravo interno para, reconsiderando a decisão agravada, conhecer do agravo para dar provimento ao recurso especial, no sentido de julgar improcedentes os pedidos iniciais.

É o voto.



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

TERMO DE JULGAMENTO QUARTA TURMA

**AgInt no AREsp 1.489.277 / AL
PROCESSO ELETRÔNICO**

Número Registro: 2019/0110050-4

Número de Origem:

00561551420088020001 561551420088020001

Sessão Virtual de 08/10/2024 a 14/10/2024

Relator do AgInt

Exmo. Sr. Ministro RAUL ARAÚJO

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro JOÃO OTÁVIO DE NORONHA

Secretário

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A
ADVOGADOS : LIVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA - DF024108
MARINA PEREIRA ANTUNES DE FREITAS - DF037075
GUSTAVO GERBASI GOMES DIAS - BA025254
NATHALIA DUTRA DA ROCHA JUCA E MELLO - MG130379
MONIQUE SALGADO SERRA CARLETTO - AL015928
AGRAVADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS
ADVOGADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS
ASSUNTO : DIREITO DO CONSUMIDOR - PRÁTICAS ABUSIVAS

AGRAVO INTERNO

AGRAVANTE : UNIBANCO-UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S/A
ADVOGADOS : LIVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA - DF024108
MARINA PEREIRA ANTUNES DE FREITAS - DF037075
GUSTAVO GERBASI GOMES DIAS - BA025254
NATHALIA DUTRA DA ROCHA JUCA E MELLO - MG130379
MONIQUE SALGADO SERRA CARLETTO - AL015928
AGRAVADO : DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DE ALAGOAS

TERMO

A QUARTA TURMA do Superior Tribunal de Justiça, em sessão virtual de 08/10/2024 a 14/10/2024, por unanimidade, decidiu dar provimento ao recurso, nos termos do voto do Sr. Ministro Relator.

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

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

Brasília, 14 de outubro de 2024