

Superior Tribunal de Justiça

razão da falha na prestação do serviço por parte da instituição bancária.

Contrarrazões (fls. 229-239/e-STJ).

O Tribunal local negou seguimento ao recurso pelos seguintes fundamentos: a) não houve violação dos artigos 465, 458 e 535 do CPC/73; e, b) a análise das teses recursais demandaria o reexame do acervo fático-probatório dos autos, aplicando o óbice do enunciado n.º 7 da Súmula do STJ, inclusive quanto ao dissídio jurisprudencial.

Daí o agravo visando destrancar a insurgência, ao qual negou-se provimento ao reclamo, em síntese, ante o óbice da súmula 7/STJ, aplicável por ambas as alíneas do permissivo constitucional.

Irresignada, a parte interpõe agravo regimental (fls. 295-297), no qual alega a inaplicabilidade do óbice da súmula 7/STJ, pois não pretende a modificação do arcabouço fático da demanda, mas apenas a aplicação do direito à espécie, com o entendimento de que tais fatos, por si só, são aptos a gerar indenização por dano moral, por força dos arts. 6º, incisos VI e VIII e 14 do CDC.

É o relatório.

AgRg no AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 357.188 - MG (2013/0186307-3)

EMENTA

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO (ART. 544 DO CPC/73) - AÇÃO CONDENATÓRIA - ESPERA EM FILA BANCÁRIA - DECISÃO MONOCRÁTICA QUE NEGOU PROVIMENTO AO RECLAMO.

IRRESIGNAÇÃO DO AUTOR.

1. 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.

2. 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. Incidência do óbice da súmula 7/STJ [REDACTED] to.

3. Agravo regimental desprovido.

VOTO

O SR. MINISTRO MARCO BUZZI (Relator):

O agravo regimental não merece acolhida.

1. Adequada a deliberação monocrática no que aplicou o óbice da súmula 7/STJ, pois quanto às alegações de configuração dos requisitos autorizadores do dever de indenizar o dano moral, assim se pronunciou o Tribunal de origem (fls. 163-164/e-STJ):

Sustenta o autor/apelante ter aguardado atendimento na fila de agência da instituição bancária pelo período de 1 (uma) hora e 13 (treze) minutos, conforme senha e protocolo de atendimento de fls. 09, o que contraria o disposto no art. 1º, I e II da Lei Municipal nº 2.712, que considera tempo de espera para atendimento razoável, o que não exceda, 20 (vinte) minutos em dias úteis de expediente normal e 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.

Na espécie, a alegação de dano moral está baseada nos alegados transtornos e constrangimentos sofridos pelo autor/apelante em razão da espera em fila de estabelecimento bancário.

Tratando-se de relação de consumo e de suposta falha no atendimento do banco apelado, é objetiva a responsabilidade, nos termos do art. 14, caput do CDC, que dispõe:

"O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de

culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre fruição e riscos".

Assim, para a configuração desta responsabilidade, necessário se faz a comprovação inequívoca do dano moral sofrido e do nexo de causalidade, o que nos autos não restaram provados.

Tenho que meras alegações no sentido de ter o autor sofrido algum transtorno, não autoriza o deferimento de indenização por dano moral, tratando-se de aborrecimento que suportou em decorrência do ocorrido. E, a espera em fila de Banco só enseja indenização por danos morais em casos excepcionais, como nos atendimentos preferenciais ou quando devidamente comprovada situação que fuja da normalidade e cause maiores repercussões e abalo psicológico à pessoa.

A permanência na fila de atendimento como todos os demais clientes, constitui fato generalizado que aborrece não á uma só pessoa, mas a todos de um modo geral. Assim, a espera para atendimento em estabelecimento bancário, não são incomuns na vida de qualquer cidadão. O fato de o apelante ter eventualmente permanecido em uma fila do Banco [REDACTED] mais de uma hora aguardando atendimento, além do tempo estabelecido pela Lei Municipal, não passa de mero aborrecimento diário, um desgaste normal em situações desta natureza, sobretudo em dias de grande movimento, que consiste em mera irregularidade administrativa, comum na relação banco/cliente, à qual todas as pessoas estão suscetíveis de sofrer.

Não há demonstração de que o recorrente chegou a vivenciar um verdadeiro abalo de ordem moral, capaz de afetar o seu equilíbrio ou integridade emocional, à sua personalidade, tratando-se de mero dissabor. (grifos nossos)

Como se vê, o Tribunal de origem, com base nos elementos de prova dos autos, reconheceu que os fatos descritos não possuem o condão de caracterizar a responsabilidade da instituição bancária, pois não passam de mero dissabor e que não houve a demonstração inequívoca, por parte do recorrente, de que tais fatos o levaram a experimentar um verdadeiro abalo emocional.

Rever tais conclusões implicaria o reexame dos fatos e das provas dos autos, providência inadmissível na via eleita, ante o óbice do enunciado n.º 7 da Súmula do STJ.

Nesse sentido:

AGRAVO INTERNO NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. CIVIL E PROCESSUAL. DISPOSITIVOS CONSTITUCIONAIS. DESCABIMENTO. FILA DE BANCO. TEMPO DE ESPERA. LEGISLAÇÃO ESTADUAL OU MUNICIPAL. INVOCAÇÃO. INSUFICIÊNCIA. DANO MORAL. ACÓRDÃO ESTADUAL. AFASTAMENTO. REEXAME DE PROVAS. SÚMULA Nº 7/STJ.

Superior Tribunal de Justiça

1. Compete ao Superior Tribunal de Justiça, em recurso especial, a análise da interpretação da legislação federal, motivo pelo qual revela-se inviável invocar, nesta seara, a violação de dispositivos constitucionais, porquanto matéria afeta à competência do Supremo Tribunal Federal (art. 102, III, da Carta Magna).

2. Conforme a jurisprudência desta Corte, a hipótese de mera violação de legislação municipal ou estadual, que estabelece o tempo máximo de espera em fila de banco, não é suficiente para ensejar o direito à indenização, apesar dos transtornos e aborrecimentos acometidos ao autor. No caso, deve ser demonstrada a situação fática provocadora do dano. Precedentes.

3. No caso concreto, o tribunal de origem conclui pela ausência de configuração dos requisitos ensejadores do dever de reparar o dano.

Dessa forma, o exame da pretensão recursal - de reconhecimento da existência de suposto dano moral - demandaria análise das provas, inviável em recurso especial, (Súmula nº 7/STJ).

4. Agravo interno não provido.

(AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA, TERCEIRA TURMA, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016)

Importante consignar, que esta Corte de Justiça tem entendimento assente, segundo o qual a incidência da Súmula 7/STJ impede o exame de dissídio jurisprudencial, na medida em que falta identidade entre os paradigmas apresentados e os fundamentos do acórdão recorrido.

2. Ademais, consoante entendimento já assente nesta Corte Superior, 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.

Nesse sentido:

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

1. Ação ajuizada em 16/08/2013. Recurso especial interposto em 12/08/2015 e distribuído a este gabinete em 25/08/2016.

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 1662808/MT, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/05/2017, DJe 05/05/2017)

3. Do exposto, nego provimento ao agravo regimental.

É como voto

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
QUARTA TURMA**

Número Registro: 2013/0186307-3 **AgRg no**
PROCESSO ELETRÔNICO AREsp 357.188 / MG

Números Origem: 0637080644239 10637080644230003 10637080644239 10637080644239004
637080644239

PAUTA: 03/05/2018

JULGADO: 03/05/2018

Relator

Exmo. Sr. Ministro **MARCO BUZZI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Subprocurador-Geral da República

Exmo. Sr. Dr. MARCUS VINICIUS AGUIAR MACEDO

Secretária

Dra. TERESA HELENA DA ROCHA BASEVI

AUTUAÇÃO

AGRAVANTE : [REDACTED]
ADVOGADO : DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
AGRAVADO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
ADVOGADA : ANA LUISA FERNANDES PEREIRA DE OLIVEIRA - DF026088
ADVOGADOS : PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
JOSE EDGARD DA CUNHA BUENO FILHO E OUTRO(S) - MG124150
CARLOS ALEXANDRE SOARES - MG134985

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

AGRAVO REGIMENTAL

AGRAVANTE : [REDACTED]
ADVOGADO : DEFENSORIA PUBLICA DO ESTADO DE MINAS GERAIS
AGRAVADO : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADO : GISALDO DO NASCIMENTO PEREIRA - DF008971
ADVOGADA : ANA LUISA FERNANDES PEREIRA DE OLIVEIRA - DF026088
ADVOGADOS : PAULA DE PAIVA SANTOS - DF027275
JOSE EDGARD DA CUNHA BUENO FILHO E OUTRO(S) - MG124150
CARLOS ALEXANDRE SOARES - MG134985

CERTIDÃO

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

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

Os Srs. Ministros Lázaro Guimarães (Desembargador convocado do TRF 5ª Região), Maria Isabel Gallotti e Antonio Carlos Ferreira (Presidente) votaram com o Sr. Ministro Relator.

Ausente, justificadamente, o Sr. Ministro Luis Felipe Salomão.