

Superior Tribunal de Justiça

ProAfR no RECURSO ESPECIAL Nº 1.962.275 - GO (2021/0299734-2)

RELATOR : MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : RAFAEL MARTINS PINTO DA SILVA - RS064009
FREDERICO JAIME WEBER PEREIRA - GO022343
CELSO YUAMI - RJ110017
ANA CLAUDIA DE SOUSA - GO032124
RECORRIDO : MARCELO PEREIRA GONCALVES
ADVOGADO : LUIZ FERNANDO ALVES OLIVEIRA - GO034513

EMENTA

PROPOSTA DE AFETAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS - IRDR. REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA. RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA EXORBITÂNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. REPARABILIDADE.

1. Delimitação da controvérsia: definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a ensejar indenização ao consumidor.
2. Recurso especial afetado ao rito do artigo 1.036 do CPC/2015.

ACÓRDÃO

Vistos e relatados estes autos, em que são partes as acima indicadas, decide a Segunda Seção, por unanimidade, afetar o recurso especial ao rito dos recursos repetitivos (artigo 1.036 do CPC/2015), nos termos do voto do Sr. Ministro Relator, para consolidar entendimento acerca da seguinte questão jurídica: "definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a ensejar indenização ao consumidor".

Por unanimidade, determinou-se a suspensão dos recursos especiais ou agravos em recursos especiais em segunda instância e/ou no STJ, cujos objetos coincidam com o da matéria afetada (observada a orientação do art. 256-L do RISTJ). Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro, Nancy Andrichi, Luis Felipe Salomão, Raul Araújo, Paulo de Tarso Sanseverino e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.

Brasília (DF), 24 de maio de 2022(Data do Julgamento)

Ministro RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA
Relator



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

ProAfR no RECURSO ESPECIAL Nº 1962275 - GO (2021/0299734-2)

RELATOR : **MINISTRO RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : RAFAEL MARTINS PINTO DA SILVA - RS064009
FREDERICO JAIME WEBER PEREIRA - GO022343
CELSO YUAMI - RJ110017
ANA CLAUDIA DE SOUSA - GO032124
RECORRIDO : MARCELO PEREIRA GONCALVES
ADVOGADO : LUIZ FERNANDO ALVES OLIVEIRA - GO034513

EMENTA

PROPOSTA DE AFETAÇÃO NO RECURSO ESPECIAL. INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS - IRDR. REPRESENTATIVO DA CONTROVÉRSIA. RITO DOS RECURSOS REPETITIVOS. DIREITO CIVIL E DO CONSUMIDOR. SERVIÇO BANCÁRIO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEGISLAÇÃO ESPECÍFICA EXORBITÂNCIA. DANO MORAL. PRESUNÇÃO. REPARABILIDADE.

1. Delimitação da controvérsia: definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual *in re ipsa* apto a ensejar indenização ao consumidor.
2. Recurso especial afetado ao rito do artigo 1.036 do CPC/2015.

RELATÓRIO

Trata-se de proposta de afetação de recurso especial para julgamento sob o rito dos recursos repetitivos (arts. 1.036 a 1.041 do Código de Processo Civil de 2015 e 256 a 257-E do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça).

Na origem, o autor propôs ação de danos morais contra a instituição bancária ora recorrente alegando ter aguardado na fila para ser atendido por tempo superior ao previsto em legislação específica do Município de Quirinópolis/GO. Em sua inicial aduz ter esperado por período desarrazoado para a prestação do serviço em quatro oportunidades, sem ter obtido enquanto aguardava apoio logístico da ré, como água, alimento, lugar para se sentar e contenção de ruídos, o que teria causado prejuízos aos seus direitos de personalidade.

Ao final requereu, além da indenização ante a violação às normas consumeristas, a inversão do ônus da prova por versar hipótese de dano moral *in re ipsa*.

O Juízo sentenciante julgou improcedente o pedido, com fulcro na seguinte fundamentação:

"(...) Malgrado tenha ocorrido a desobediência à legislação municipal, tal conduta da parte requerida, por si só, não acarreta em dever de indenizar, notadamente quando não restou caracterizado nos autos outros constrangimentos capazes de interferir na esfera imaterial da parte

demandante.

O regramento supracitado tem como objetivo possibilitar a aplicação de sanções administrativas pelos órgãos competentes, como por exemplo os PROCONS e entidades públicas de proteção aos direitos dos consumidores. Com efeito, **não tem o condão de acarretar automaticamente a condenação por danos morais sem a comprovação de violação a direitos inerentes à personalidade (...)**

Ademais, não constam dos autos qualquer comprovante de que a parte requerente realmente tenha se valido dos serviços bancários no caso em questão, obrigação que lhe competia, já que a senha fornecida não é nominal.

Nessa hipótese, não deve ser aplicada a inversão do ônus da prova, mas sim a regra de distribuição dinâmica do ônus da prova, de acordo com aquele que possui maior facilidade de trazer os elementos nos autos. (...) Por certo, a inversão do ônus da prova não possui caráter absoluto. O instituto foi criado como prerrogativa do consumidor diante das dificuldades probatórias em determinados casos, e não para que este se omita completamente em demonstrar ao menos resquícios do direito alegado (...)

Por fim, a prova da movimentação bancária em questão não é de difícil produção por parte do consumidor, já que são emitidos recibos e extratos do ato praticado, estando em seu poder a faculdade de apresentá-los, independentemente de qualquer medida por parte da instituição financeira (...)

Importante destacar a importância de tais exigências, sob pena de se criar carta branca para o ajuizamento de ações temerárias e o fomento da 'indústria do dano moral'.

Assim, inexistindo violação aos direitos da personalidade, a improcedência dos pedidos formulados na inicial é a medida que se impõe (...)" (e-STJ fls. 175-181 - grifou-se).

O Tribunal de Justiça do Estado de Goiás suscitou incidente de resolução de demandas repetitivas - IRDR - ao seu órgão especial, porquanto verificados os requisitos do art. 976 do CPC/2015 ao seu órgão especial, tendo reformado a sentença e firmado o seguinte entendimento em acórdão assim ementado:

"INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DEMANDAS REPETITIVAS. DEMORA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO PRESENCIAL. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE. FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DEFINIDA EM LEI MUNICIPAL. AFRONTA À RESPEITABILIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL PRESUMIDO.

1 - O rito incidental não prevê a prévia oitiva ministerial para fins de sua admissibilidade.

2 - A falta de isonomia nos julgamentos de demanda com elevado quantitativo e mesmo objeto é fator de insegurança jurídica e autoriza a instauração do IRDR para solucioná-la.

3 - A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação;

4 - Em casos que tais, o dano moral é presumido (in re ipsa) e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor, não obstante, admita a produção de prova em contrário juris tantum).

5 - Parecer ministerial de cúpula desacolhido. INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS FIRMADAS."

REPETITIVAS ACOLHIDO. TESES EMENTA: APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. DEMORA PROLONGADA EM FILA DE BANCO. PROVA DO CONSUMO DO SERVIÇO PELO AUTOR DA AÇÃO. LAPSO TEMPORAL PROLONGADO ENTRE A OFENSA E A REAÇÃO DO OFENDIDO. RELEVÂNCIA.

1- A "senha" fornecida pela instituição bancária, ainda que não nominal, é suficiente à demonstração de que o autor da ação foi o sujeito da prestação de serviço nela informada.

2 - A demora na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação local específica implica defeito na prestação do serviço e gera dano moral passível de reparação.

3 - O dano moral decorrente da mora excessiva na prestação do serviço bancário é presumido (*in re ipsa*), não obstante admita *contraprova* *Guris tantum*).

4 - Demonstrado pelo consumidor o vício no serviço prestado pelo estabelecimento bancário, faz jus à reparação do dano moral experimentado, fixada a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por cada infração. APELAÇÃO CONHECIDA E PROVIDA" (e-STJ fls. 685-686 - grifou-se).

Os embargos declaratórios opostos pelo banco foram rejeitados (e-STJ fls. 790-797).

Nas razões do recurso especial (e-STJ fls. 819-844), interposto com fundamento no art. 105, III, "a" e "c", da Constituição Federal, o recorrente aponta, além de divergência jurisprudencial, violação dos arts. 976, incisos I e II, e § 4º; 978, parágrafo único, e 1.022, II, todos do Código de Processo Civil de 2015; artigos 12, 186, 187, 927, parágrafo único, e 944, todos do Código Civil de 2002; c/c artigos 4º, II, e 14, ambos do Código de Defesa do Consumidor.

Argumenta, em síntese, que a repetição da tese não se configurou na origem, e no mérito, que inexistente a prova do dano efetivo alegado.

Não houve contrarrazões.

Em juízo prévio de admissibilidade (e-STJ fls. 1.136-1.139), o Tribunal de origem selecionou o recurso como representativo de controvérsia infraconstitucional, reconhecendo o seu efeito suspensivo, nos termos do art. 987, *caput* e § 1º, do Código de Processo Civil.

Chegando os autos a esta Corte Superior, o Presidente da Comissão Gestora de Precedentes encaminhou os autos ao Ministério Público Federal, que opinou por meio do seu representante legal, o Subprocurador Geral da República Antonio Carlos Alpino Bigonha, pela afetação do recurso especial à sistemática dos recursos representativos da controvérsia (e-STJ fls. 1.157-1.158).

Na sequência, foi determinada a distribuição do presente recurso pelo Presidente da Comissão Gestora de Precedentes e Ações Coletivas, Ministro Paulo de Tarso Sanseverino, ao fundamento de que o julgamento interposto contra acórdão em IRDR, sob o rito qualificado dos repetitivos, conforme estabelecido no RISTJ, tem o condão de evitar decisões divergentes nas instâncias de origem e o envio desnecessário de recursos especiais e/ou agravos em recursos especiais a esta Corte Superior, cumprindo com uma das finalidades dos precedentes qualificados (RISTJ, art. 121-A), "que é o de servir como instrumento processual à disposição do Superior Tribunal de Justiça capaz de pacificar, em âmbito nacional, questões de direito relevantes ou que se repetem em múltiplos processos" (e-STJ fl. 1.165).

É o relatório.

VOTO

A questão jurídica a ser dirimida consiste em definir se "**1 - A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação; 2 - Em casos que tais, o dano moral é presumido e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor.**"

A proposta de afetação do presente feito como representativo da controvérsia justifica-se porque existe número expressivo de processos com fundamento em idêntica questão de direito, em diversas jurisdições a evidenciar o caráter multitudinário da controvérsia.

Além disso, a matéria já se encontra madura nesta Corte Superior, havendo diversos julgados tanto da Terceira quanto da Quarta Turma acerca do tema: AgInt no REsp 1871082/BA, Rel. Ministro Antonio Carlos Ferreira, Quarta Turma, julgado em 09/08/2021, DJe 13/08/2021; AgInt no AREsp 1515718/MT, Rel. Ministro Raul Araújo, Quarta Turma, julgado em 29/10/2019, DJe 21/11/2019; Esp 1647452/RO, Rel. Ministro Luis Felipe Salomão, Quarta Turma, julgado em 26/02/2019, DJe 28/03/2019; AgRg no AREsp 357.188/MG, Rel. Ministro Marco Buzzi, Quarta Turma, julgado em 03/05/2018, DJe 09/05/2018; AgInt no AREsp 931.538/MS, Rel. Ministro Marco Aurélio Bellizze, Terceira Turma, julgado em 19/09/2017, DJe 28/09/2017; REsp 1662808/MT, Rel. Ministra Nancy Andrichi, Terceira Turma, julgado em 02/05/2017, DJe 05/05/2017; AgInt no AREsp 937.978/DF, Rel. Ministro Ricardo Villas Bôas Cueva, Terceira Turma, julgado em 08/11/2016, DJe 18/11/2016 e REsp 1340394/SP, Rel. Ministro Sidnei Beneti, Terceira Turma, julgado em 07/05/2013, DJe 10/05/2013).

Assim, o julgamento das questões em feito submetido ao rito dos recursos repetitivos vai proporcionar maior segurança jurídica aos interessados, além de evitar decisões díspares nas instâncias ordinárias e o envio desnecessário de recursos especiais e agravos a esta Corte Superior.

Desse modo, propõe-se:

a) afetar o presente recurso ao rito do art. 1.036 do CPC/2015, para julgamento perante a Segunda Seção por se tratar de matéria comum às turmas de Direito Privado do Superior Tribunal de Justiça;

b) delimitar a seguinte tese controvertida: ***definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual in re ipsa apto a ensejar indenização ao consumidor***;

c) determinar a suspensão dos recursos especiais ou agravos em recursos especiais em segunda instância e/ou no STJ, cujos objetos coincidam com o da matéria afetada (observada a orientação do art. 256-L do RISTJ);

d) comunicar, com cópia da decisão colegiada de afetação, aos eminentes Ministros do Superior Tribunal de Justiça e aos Presidentes dos Tribunais de Justiça e Tribunais Regionais;

e) dar ciência, facultando-lhe a atuação nos autos como *amicus curiae*, à Ordem dos Advogados do Brasil (OAB), ao Instituto Brasileiro de Defesa do Consumidor - IDEC e à Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN,

f) abrir vista ao Ministério Público Federal para parecer (art. 256-M do RISTJ).

É o voto.

**CERTIDÃO DE JULGAMENTO
SEGUNDA SEÇÃO**

Número Registro: 2021/0299734-2

ProAfR no
PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.962.275 / GO

Números Origem: 3362916120158090134 5273333-26.2019.8.09.0000 527333326
52733332620198090000

Sessão Virtual de 18/05/2022 a 24/05/2022

Relator

Exmo. Sr. Ministro **RICARDO VILLAS BÔAS CUEVA**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Secretária

Bela. Ana Elisa de Almeida Kirjner

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Irregularidade no atendimento

PROPOSTA DE AFETAÇÃO

RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADOS : RAFAEL MARTINS PINTO DA SILVA - RS064009
FREDERICO JAIME WEBER PEREIRA - GO022343
CELSO YUAMI - RJ110017
ANA CLAUDIA DE SOUSA - GO032124
RECORRIDO : MARCELO PEREIRA GONCALVES
ADVOGADO : LUIZ FERNANDO ALVES OLIVEIRA - GO034513

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia SEGUNDA SEÇÃO, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão virtual com término nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Segunda Seção, por unanimidade, afetou o recurso especial ao rito dos recursos repetitivos (artigo 1.036 do CPC/2015), nos termos do voto do Sr. Ministro Relator, para consolidar entendimento acerca da seguinte questão jurídica: "definir se a demora na prestação de serviços bancários superior ao tempo previsto em legislação específica gera dano moral individual in re ipsa apto a ensejar indenização ao consumidor".

Por unanimidade, determinou-se a suspensão dos recursos especiais ou agravos em recursos especiais em segunda instância e/ou no STJ, cujos objetos coincidam com o da matéria afetada (observada a orientação do art. 256-L do RISTJ).

Os Srs. Ministros Marco Buzzi, Marco Aurélio Bellizze, Moura Ribeiro, Nancy Andrighi, Luis Felipe Salomão, Raul Araújo, Paulo de Tarso Sanseverino e Maria Isabel Gallotti votaram com o Sr. Ministro Relator.

Presidiu o julgamento o Sr. Ministro Antonio Carlos Ferreira.