

RECURSO ESPECIAL Nº 1.846.828 - RO (2019/0329359-8)

RELATOR : **MINISTRO ANTONIO CARLOS FERREIRA**
RECORRENTE : **WALDEMIR DE OLIVEIRA SILVA**
ADVOGADO : **RODRIGO REIS RIBEIRO - RO001659**
RECORRIDO : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADO : **NELSON WILIANS FRATONI RODRIGUES - RO004875A**

DECISÃO

Trata-se de recurso especial interposto contra acórdão do TJRO, o qual recebeu a seguinte ementa (e-STJ fl. 231):

Ação indenizatória. Fila de banco. Tempo de espera. Excesso. Ausência de prova mínima dos fatos constitutivos do direito do autor. Dano moral. Não configurado.

1. Compete ao cliente comprovar o tempo de espera em fila de banco, a fim de que seja verificado o excesso a ensejar a reparação por danos morais.

2. Não sendo verossímil a alegação do autor, que não logrou êxito em comprovar minimamente os fatos constitutivos do direito pleiteado, a improcedência do pedido inicial é medida necessária.

Os embargos de declaração foram rejeitados (e-STJ fls. 253/257).

No recurso especial (e-STJ fls. 266/284), fundamentado no art. 105, III, "a" e "c", da CF, o recorrente alega violação dos arts. 373, I, 489, § 1º, 1.022, II, e 1.013 do CPC/2015, 6º, VI e VIII, e 14 do CDC, sustentando que o acórdão recorrido foi omissivo e contraditório com relação aos documentos juntados aos autos, pois nas razões expostas na decisão recorrida consta que o recorrente não provou os fatos constitutivos do direito vindicado. Nesse contexto, acrescenta que foi juntada aos autos a prova da data e do horário de entrada e saída do Banco, a qual demonstra o excesso de espera em fila.

Indica afronta aos arts. 186, 187 e 927 do CC/2002, 2º, I e II, da Lei municipal n. 1.350/1999 e 5º, V e X, da CF, narrando ter-se dirigido à agência bancária com a finalidade de realizar um empréstimo, permanecendo por mais de duas horas na fila e fazendo jus à reparação por danos morais.

Foram oferecidas contrarrazões (e-STJ fls. 290/306).

É o relatório.

Decido.

Primeiramente, não cabe falar em afronta ao art. 5º da CF, pois é inviável a análise de ofensa a dispositivo constitucional em recurso especial, sob pena de usurpação da competência do STF. A propósito:

AGRAVO INTERNO NO RECURSO ESPECIAL. DIREITO AUTORA. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE COBRANÇA. EXECUÇÃO PÚBLICA DE OBRAS MUSICAIS POR RÁDIO COMUNITÁRIA. DIREITOS AUTORAIS. ECAD. DEVER DE PAGAMENTO. ATIVIDADE NÃO LUCRATIVA. IRRELEVÂNCIA.

1. A análise de suposta violação a dispositivos constitucionais é vedada em sede especial, sob pena de usurpação da competência atribuída pelo constituinte ao Supremo Tribunal Federal.

2. Com efeito, resta pacificado no âmbito desta Corte Superior de Justiça que, a partir da

entrada em vigor da Lei n.º 9.610/98, a ausência do intuito de lucro é questão irrelevante quando se trata do pagamento de direitos autorais. Precedentes.

3. Agravo interno não provido.

(AgInt no REsp 1619402/SC, Relator Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 21/11/2017, DJe 23/11/2017.)

Sobre a ofensa ao art. 2º, I e II, da Lei municipal n. 1.350/1999, não cabe a esta Corte apreciar a viabilidade dessa norma, por se tratar de legislação local, cuja análise é vedada no âmbito do recurso especial.

Em relação à afronta ao art. 1.022 do CPC/2015, importa esclarecer que os embargos de declaração são cabíveis somente quando houver, na sentença ou no acórdão, obscuridade, contradição, omissão ou erro material.

No caso dos autos, a Justiça local decidiu a matéria controvertida, ainda que contrariamente aos interesses da parte. O Tribunal de origem consignou que o documento imprescindível a demonstrar o direito vindicado na inicial foi juntado tão somente na data do protocolo da apelação, portanto, após a sentença. Quanto à alegação de que a prova documental não foi produzida em virtude do julgamento antecipado da lide, o colegiado afirmou ainda que, tratando-se de documento anterior ao próprio ajuizamento da ação, ele deveria vir acostado na petição inicial, nos termos dos arts. 319 e 320 do CPC/2015. Não há, portanto, omissão ou contradição alguma a ser sanada.

Ressalta-se que a contradição autorizadora dos embargos de declaração é a interna, isto é, entre fundamentos do próprio julgado, e não entre a decisão embargada e a prova ou a jurisprudência.

Quanto à violação do art. 489, § 1º, do CPC/2015, não assiste razão ao recorrente, visto que o Tribunal *a quo* decidiu a matéria controvertida nos autos, ainda que contrariamente a seus interesses, não incorrendo em nenhum vício previsto nesse dispositivo.

No caso dos autos, a Corte de origem afirmou que não há provas nos autos do tempo de espera na fila do banco. Confira-se (e-STJ fls. 229/230):

Conforme relatado, o caso trata de suposto excesso de tempo de espera em fila de banco para atendimento, entendendo o apelante fazer jus à indenização por danos morais, uma vez que teria permanecido aguardando por mais de duas horas.

Em primeiro grau, o pedido fora julgado improcedente, sendo que um dos fundamentos utilizados na sentença foi o fato de o consumidor não ter comprovado o honorário que entrou na agência bancária.

Pois bem. Analisando as provas documentais, verifica-se que somente consta nos autos o horário do efetivo atendimento, que ocorreu às 12h24min do dia 05/04/2016 (Id. 3489636), porém, não fora juntado o ticket referente a chegada do apelante na agência bancária, a fim de ser constatado o tempo de espera em fila.

Necessário esclarecer que as digressões expostas nas razões recurais quanto aos precedentes e a necessidade de ser reconhecida a procedência de pedidos de indenização por tempo desarrazoado de espera em fila de banco estão corretas, tanto que este é o entendimento desta Câmara Cível em casos análogos, porém, o sucesso da demanda depende de provas que demonstrem que o cliente permaneceu mais de duas horas aguardando atendimento.

Isto porque, a análise do caso à luz do Código de Defesa do Consumidor, não afasta o

dever da parte-autora de comprovar minimamente os fatos constitutivos do direito vindicado, no caso, o tempo que aguardou na fila até ser atendido.

Registra-se que, até mesmo para a concessão da inversão do ônus da prova (não ocorrida nos presentes autos) é necessário que se verifique a verossimilhança nas alegações do autor, nos termos do inciso VIII do artigo 6º do CDC, o que não de vislumbra no caso em análise.

[...]

Pontua-se, ainda, que muito embora a Lei n. 1.631/05, que acrescentou e modificou dispositivos da Lei n. 1.350/99 no § 3º do art. 2º, estabeleça que, para efeito de controle ao tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários deverão fornecer bilhetes ou senhas com a impressão dos horários referentes a entrada e atendimento, o apelante sequer comprovou (ou alegou) ter solicitado o de entrada na agência bancária, ticket limitando-se a afirmar que a prova do horário de chegada na agência encontra-se nos autos, mas não está.

Dessa forma, não sendo verossímil a alegação do apelante, que não logrou êxito em comprovar minimamente os fatos constitutivos do direito pleiteado, a improcedência do pedido inicial é medida que se impõe.

Rever o entendimento do acórdão recorrido e chegar a conclusão diversa encontra óbice na Súmula n. 7 do STJ.

Ademais, segundo a firme jurisprudência desta Corte, o tempo de espera em fila de banco somente configura o dever de indenizar quando associado a outros constrangimentos. Nesse sentido:

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 no ponto.

3. Agravo regimental desprovido.

(AgRg no AREsp 357.188/MG, Rel. Ministro MARCO BUZZI, QUARTA TURMA, julgado em 3/5/2018, DJe 9/5/2018.)

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.

1. Inviável a análise de ofensa a dispositivos constitucionais, porquanto a competência desta Corte restringe-se à interpretação e uniformização do direito infraconstitucional federal, sob pena de usurpação da competência atribuída ao Supremo Tribunal Federal.

2. Não há violação ao art. 1.022 do CPC de 2015, porque o acórdão recorrido dirimiu a causa com base em fundamentação sólida, sem nenhuma omissão ou contradição. Ademais, o órgão julgador não está obrigado a responder a questionamentos das

partes, mas apenas a declinar as razões de seu convencimento motivado, o que de fato ocorreu nos autos.

3. A despeito da oposição de embargos de declaração, o tema relativo à aplicação da perda do tempo útil, em razão da negligência da instituição bancária no recurso especial, não foi objeto de deliberação no Tribunal de origem, incidindo, na espécie, o óbice da Súmula n. 211 desta Corte. Ademais, não há contradição em afastar a alegada violação do art. 535 do CPC/1973 e, ao mesmo tempo, não conhecer do recurso por ausência de prequestionamento, desde que o acórdão recorrido esteja adequadamente fundamentado.

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 931.538/MS, Rel. Ministro MARCO AURÉLIO BELLIZZE, TERCEIRA TURMA, julgado em 19/9/2017, DJe 28/9/2017.)

Por fim, o conhecimento do recurso especial pela alínea "c" do permissivo constitucional exige a indicação do dispositivo legal ao qual foi atribuída interpretação divergente e a demonstração do dissídio, mediante o exame das circunstâncias que assemelhem ou identifiquem os casos confrontados (arts. 255, §§ 1º e 2º, do RISTJ e 541, parágrafo único, do CPC/1973).

No caso concreto, o recorrente não se desincumbiu de tais ônus. Ausente, portanto, o necessário cotejo analítico entre as teses adotadas.

Ante o exposto, NÃO CONHEÇO do recurso especial. Na forma do art. 85, § 11, do CPC/2015, MAJORO os honorários advocatícios em 20% (vinte por cento) do valor arbitrado, observando-se os limites dos §§ 2º e 3º do referido dispositivo. Deferida a gratuidade da justiça na instância de origem (e-STJ fls. 29/30), deve ser observada a regra do § 3º do art. 98 do CPC/2015.

Publique-se e intimem-se.

Brasília (DF), 26 de novembro de 2019.

Ministro ANTONIO CARLOS FERREIRA

Relator