

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.767.948 - SE (2017/0208177-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE :

ADVOGADO : GILTON SANTOS FREIRE - SE001974

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : RAFAEL SGANZERLA DURAND - SE000642A

CAROLINE SOUZA PEREIRA DOS SANTOS - BA040437

ANGELLO RIBEIRO ANGELO E OUTRO(S) - SE000777A

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FATO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SUSPENSÃO PARCIAL POR LONGO PERÍODO. MOTIVO DE INSEGURANÇA. EXCEPCIONAL VIOLAÇÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE. NÃO COMPROVAÇÃO. DESPROVIMENTO.

1. Ação ajuizada em 11/07/2016. Recurso especial interposto 19/05/2017 e atribuído ao Gabinete em 19/09/2017.
2. O propósito recursal é determinar se a demora na retomada no atendimento integral da única agência bancária do Município de Riachão do Dantas/SE, restrito a operações que não envolvessem fluxo de numerário, é capaz de causar dano moral aos correntistas.
3. Os serviços viciados podem causar danos morais e materiais, mas, nessa hipótese, haverá acidente de consumo, ou fato do serviço, disciplinado no art. 14 do CDC, que é evento danoso externo e indiretamente relacionado à inadequação do serviço, ensejado por um novo elemento de desvalia que acarreta um acontecimento autônomo, não coincidente com o mero vício do serviço.
6. Para que se configure o dano moral de natureza individual, deve o julgador ser capaz de identificar na hipótese concreta uma grave agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado.
7. Na hipótese em exame, o pleito compensatório do recorrente está justificado na ausência de atendimento integral na agência bancária por prazo superior a 200 (duzentos) dias.
8. Não tendo sido traçada qualquer nota adicional que pudesse, para além da permanência da prestação parcial de serviços, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia no consumidor recorrente, não há dano moral a ser indenizado.
9. Recurso especial desprovido.

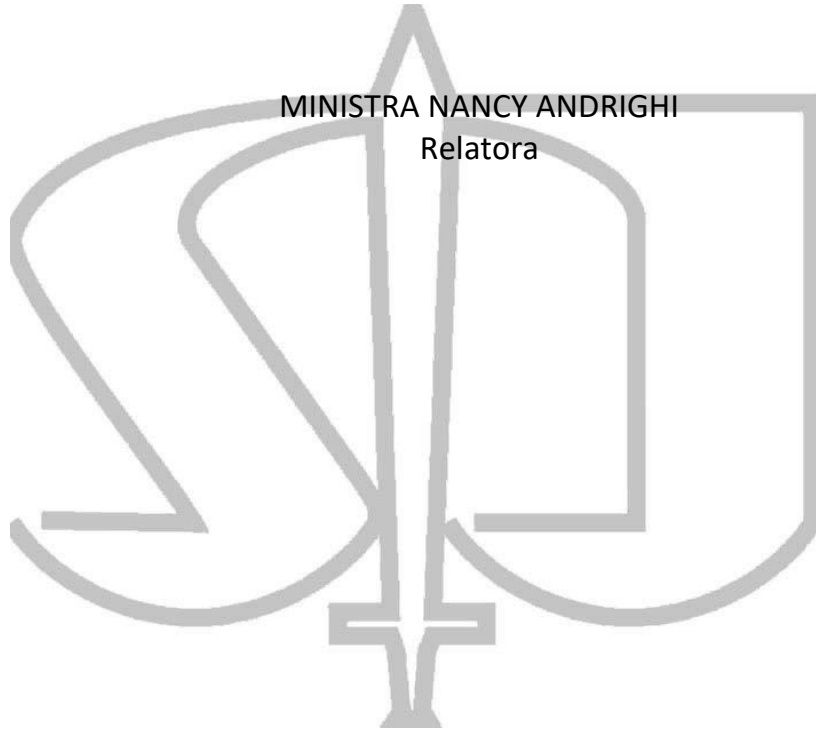
Superior Tribunal de Justiça

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos, por unanimidade, negar provimento ao recurso especial nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Brasília (DF), 03 de setembro de 2019(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora



Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.767.948 - SE (2017/0208177-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE :

ADVOGADO : GILTON SANTOS FREIRE - SE001974

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : RAFAEL SGANZERLA DURAND - SE000642A

CAROLINE SOUZA PEREIRA DOS SANTOS - BA040437

ANGELLO RIBEIRO ANGELO E OUTRO(S) - SE000777A

RELATÓRIO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

Cuida-se de recurso especial interposto por [REDACTED], com fundamentado nas alíneas “a” e “c” do permissivo constitucional, contra acórdão do TJ/SE.

Ação: de compensação por danos morais proposta por [REDACTED] em face do BANCO DO BRASIL S.A. Alega que a única agência do Banco do Brasil localizada no Município de Riachão do Dantas foi objeto de crime de roubo na madrugada do dia 04.12.2015, ocasionando-lhe a destruição parcial do seu prédio e danos nos terminais eletrônicos. Explica que a agência ficou fechada para reparos por alguns dias.

No entanto, quando reabriu, o banco recorrido não restabeleceu seus serviços eficazmente nem repôs o numerário para possíveis transações, sob a alegação de ausência de segurança pública, fato que impediu a recorrente de fazer as movimentações em seus proventos. Aduz que mesmo estando aberta, a agência negou atendimento por mais de 5 (cinco) meses, justificando a suspensão do atendimento em razão da ausência de dispositivos de segurança, com especial atenção à porta giratória. Destacou que a filial é a única do Município de Riachão do Dantas, sendo necessário deslocar-se para outros Municípios a fim acessar os seus proventos em outros estabelecimentos bancários.

Superior Tribunal de Justiça

Acusou o recorrido de, a despeito de não prestar os seus serviços, continuar a cobrar pela manutenção da sua conta. Dessa forma, requer que o pedido seja julgado procedente para compelir o recorrido a restabelecer o imediato atendimento na agência localizada no Município de Riachão do Dantas e condená-lo ao pagamento de compensação por danos morais no valor de R\$ 25.000,00 (vinte e cinco mil reais).

Sentença: julgou improcedente o pedido e extinguiu o feito com fundamento no art. 487, I, do CPC/15.

Acórdão: o TJ/SE negou provimento ao recurso de apelação interposto pela recorrente, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL COM PEDIDO LIMINAR. AGÊNCIA BANCÁRIA CENÁRIO DE CRIME DE ROUBO. DESTRUIÇÃO DO SEU INTERIOR E DOS TERMINAIS ELETRÔNICOS. FECHAMENTO DA AGÊNCIA PARA REPAROS. ALEGAÇÃO DE REABERTURA DO ESTABELECIMENTO BANCÁRIO MAS QUE HOVE NEGATIVA DE ATENDIMENTO POR MAIS DE CINCO MESES. IMPOSSIBILIDADE DE MOVIMENTAR A CONTA PELA AUTORA. REQUERENTE OBRIGADA A SE DESLOCAR PARA AGÊNCIAS BANCÁRIAS LOCALIZADAS EM OUTROS MUNICÍPIOS. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RELAÇÃO DE CONSUMO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. APLICAÇÃO DO ART. 14 DO CDC E ENUNCIADO 297 DO STJ. CABE À PARTE AUTORA DEMONSTRAR O DANO, A CONDUTA ILÍCITA E O NEXO DE CAUSALIDADE. NÃO COMPROVAÇÃO. DANO MORAL NÃO CARACTERIZADO. PREQUESTIONAMENTO. APELO CONHECIDO E IMPROVIDO.

Recurso especial: alega ofensa ao artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor e aos artigos 186 e 187 do Código Civil, bem como dissídio jurisprudencial. Sustenta que a obrigação de indenizar ficou comprovada ante a ausência de prestação de serviços bancários pela agência recorrida por mais de 200 (duzentos) dias. Pleiteia, assim, a reparação pelos danos morais sofridos.

Admissibilidade: o recurso especial não foi admitido pelo TJ/SE

Superior Tribunal de Justiça

(e-STJ fls. 583-588). Após a interposição do agravo cabível, determinou-se sua reautuação para melhor análise da matéria (e-STJ fl. 631).

É O RELATÓRIO.



Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.767.948 - SE (2017/0208177-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE :

ADVOGADO : GILTON SANTOS FREIRE - SE001974

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : RAFAEL SGANZERLA DURAND - SE000642A

CAROLINE SOUZA PEREIRA DOS SANTOS - BA040437

ANGELLO RIBEIRO ANGELO E OUTRO(S) - SE000777A

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. FATO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SUSPENSÃO PARCIAL POR LONGO PERÍODO. MOTIVO DE INSEGURANÇA. EXCEPCIONAL VIOLAÇÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE. NÃO COMPROVAÇÃO. DESPROVIMENTO.

1. Ação ajuizada em 11/07/2016. Recurso especial interposto 19/05/2017 e atribuído ao Gabinete em 19/09/2017.
2. O propósito recursal é determinar se a demora na retomada no atendimento integral da única agência bancária do Município de Riachão do Dantas/SE, restrito a operações que não envolvessem fluxo de numerário, é capaz de causar dano moral aos correntistas.
3. Os serviços viciados podem causar danos morais e materiais, mas, nessa hipótese, haverá acidente de consumo, ou fato do serviço, disciplinado no art. 14 do CDC, que é evento danoso externo e indiretamente relacionado à inadequação do serviço, ensejado por um novo elemento de desvalia que acarreta um acontecimento autônomo, não coincidente com o mero vício do serviço.
6. Para que se configure o dano moral de natureza individual, deve o julgador ser capaz de identificar na hipótese concreta uma grave agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de romper o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado.
7. Na hipótese em exame, o pleito compensatório do recorrente está justificado na ausência de atendimento integral na agência bancária por prazo superior a 200 (duzentos) dias.
8. Não tendo sido traçada qualquer nota adicional que pudesse, para além da permanência da prestação parcial de serviços, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia no consumidor recorrente, não há dano moral a ser indenizado.
9. Recurso especial desprovido.

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.767.948 - SE (2017/0208177-7)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

RECORRENTE :

ADVOGADO : GILTON SANTOS FREIRE - SE001974

RECORRIDO : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : RAFAEL SGANZERLA DURAND - SE000642A

CAROLINE SOUZA PEREIRA DOS SANTOS - BA040437

ANGELLO RIBEIRO ANGELO E OUTRO(S) - SE000777A

VOTO

A EXMA. SRA. MINISTRA NANCY ANDRIGHI (Relator):

O propósito recursal é determinar se a demora na retomada no atendimento integral da única agência bancária de um determinado Município, inicialmente restrito a operações que não envolvessem fluxo de numerário, em virtude de dano causado por roubo com uso de explosivos, é capaz de causar dano moral aos correntistas.

I - Do vício do serviço (art. 20 do CDC)

Os serviços padecem de vício de qualidade quando são impróprios ao consumo, o que ocorre quando se mostram inadequados para os fins que legitimamente o consumidor deles espera ou não atendam às normas regulamentares, nos termos da previsão do art. 20, § 2º, do CDC.

De fato, ao tratar dos vícios do serviço, o CDC buscou resguardar a legítima expectativa do consumidor de que um determinado serviço cumpra a função pela qual é requisitado, impondo, de forma objetiva, isto é – independentemente da culpa do fornecedor – a responsabilidade pela manutenção de sua qualidade. Segundo a doutrina:

a responsabilidade por vícios de qualidade ou quantidade não se identifica, ontologicamente, com a responsabilidade por danos, nem recorre a fatores extrínsecos, envolvendo a apuração da culpa do fornecedor”, já que “este modelo de responsabilidade, a nosso aviso, é consectário do

Superior Tribunal de Justiça

inadimplemento contratual: o fornecedor tem a obrigação de assegurar a boa execução do contrato, colocando o produto ou serviço no mercado de consumo em perfeitas condições de uso ou fruição (GRINOVER, Ada Pellegrini. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor - Comentado pelos Autores do Anteprojeto, 11ª ed. Rio de Janeiro: Forense, pág. 215).

Assim, na hipótese de vício do serviço, mesmo que não haja culpa do fornecedor, o consumidor terá, a sua escolha, a opção de requerer: a) a reexecução dos serviços; b) a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos; ou c) o abatimento proporcional do preço (art. 20, I a III, do CDC).

II - Do fato do serviço (art. 14 do CDC)

Os serviços viciados também podem dar causa a outras ordens de danos, mas, nessa hipótese, não mais se trata de simples vício do serviço, mas sim de fato do serviço, ou acidente de consumo, disciplinado no art. 14 do CDC. O acidente de consumo é, realmente, evento danoso ensejado pelo serviço viciado que tem em consideração uma inadequação específica, geralmente associada à insegurança, que se agrega como um novo elemento de desvalia ao vício de qualidade do serviço.

Com efeito, esse novo elemento de desvalia, também denominado por parte da doutrina de defeito, “é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto ou ao serviço, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento ou não funcionamento” (FILHO CAVALIERI, Sergio. Programa de Direito do Consumidor, 4ª ed. São Paulo: Atlas, 2014, pág. 346, sem destaque no original).

Assim, esse novo elemento de desvalia gera um desvio na cadeia causal, configurando um fato superveniente relativamente independente, haja vista esse defeito estar indiretamente relacionado à inadequação do serviço à

Superior Tribunal de Justiça

utilidade que dele legitimamente se espera. De fato, esse novo elemento extrínseco enseja um novo e autônomo dano, um plus à mera inadequação do serviço.

A jurisprudência desta Corte já examinou o tema, asseverando que “o Código de Defesa do Consumidor estabelece dois regimes jurídicos para a responsabilidade civil do fornecedor: a responsabilidade por fato do produto ou serviço (arts. 12 a 17) e a responsabilidade por vício do produto ou serviço (arts. 18 a 25)” sendo que “a distinção entre ambas reside em que, na primeira, além da desconformidade do produto ou serviço com uma expectativa legítima do consumidor, há um acontecimento externo (acidente de consumo) que causa dano material ou moral ao consumidor” (REsp 1303510/SP, Terceira Turma, DJe 06/11/2015, sem destaque no original).

A responsabilidade pelo acidente de consumo se aperfeiçoa, portanto, com o concurso de três pressupostos: a) o vício do serviço; b) o evento danoso, isto é, o fato externo superveniente e relativamente independente acrescido à inadequação do serviço, que gera um dano autônomo e distinto em relação ao vício do serviço; e c) a relação de causalidade entre o defeito do serviço e o dano.

III – Da configuração dos danos morais

O CDC consagra o princípio da reparação integral dos danos sofridos pelo consumidor, parte vulnerável na relação de consumo, prevendo, entre os seus direitos básicos, inscritos no art. 6º, a efetiva prevenção e reparação de danos tanto patrimoniais quanto morais, sejam individuais, coletivos ou difusos.

Os danos morais de natureza individual, associados ao acidente de

Superior Tribunal de Justiça

consumo, previsto no art. 14 do CDC, tem sido entendidos como lesões a atributos da pessoa, enquanto ente ético e social que participa da vida em sociedade, estabelecendo relações intersubjetivas em uma ou mais comunidades.

Como já decidiu esta Corte, o dano moral consiste em “atentados à parte afetiva e à parte social da personalidade” (REsp 1426710/RS, 3ª Turma, DJe de 09/11/2016), os quais, segundo a doutrina de Carlos Alberto BITTAR, relacionam-se aos “*elementos que a individualizam como ser, de que se destacam a honra, a reputação e as manifestações do intelecto*” (Reparação civil por danos morais. São Paulo: Saraiva, 4ª ed., 2015 p. 35). Cabe destacar, todavia, que, “*nem todo atentado a direitos de personalidade em geral é apto a gerar dano de cunho moral*” (BITTAR, op. cit., p. 60), pois os danos podem se esgotar nos aspectos físicos ou materiais de uma determinada situação.

De fato, a jurisprudência desta Turma tem sobrelevado que, “*a presença de dissabores, desgostos e frustrações compõem muitas vezes a vida cotidiana e, nem por isso, são capazes de causar danos morais sobre aqueles que os suportam*” (REsp 1698758/PR, Terceira Turma, DJe 15/02/2018).

Ressalta-se, ainda, que para que esteja configurado o dano moral de natureza individual, deve o julgador ser capaz de identificar na hipótese concreta uma grave agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado. Nesse sentido: REsp 1639470/RO, Terceira Turma, DJe 20/11/2017.

IV – Da hipótese concreta

As circunstâncias examinadas no presente processo referem-se ao

Superior Tribunal de Justiça

fechamento da única agência bancária existente em Riachão do Dantas/SE em virtude de danos sofridos em sua estrutura física decorrentes de assalto no qual foram utilizados explosivos para a detonação de caixas eletrônicos.

Após a reabertura da agência, os serviços bancários prestados ficaram restritos a transações que não envolvessem fluxo de numerário em espécie, situação que teria permanecido por mais de 200 (duzentos) dias. Assim, na hipótese sob julgamento, o pleito compensatório do recorrente está justificado na frustração da expectativa de ser atendido com a integralidade dos serviços no espaço físico da agência bancária por prazo superior a 200 (duzentos) dias.

Entendeu o Tribunal de origem que, na espécie, a excepcional violação ao direito da personalidade do correntista recorrente não teria sido comprovada, pois não foi invocado nenhum fato extraordinário que tenha ofendido o âmago da personalidade do recorrente, motivo pelo qual não haveria que se falar em abalo moral indenizável.

O acórdão recorrido encontra-se, pois, em harmonia com o entendimento desta Corte de que meros dissabores não acarretam dano moral a ser indenizado, haja vista não ter sido traçada, nos elementos fáticos delimitados pelo Tribunal de origem, qualquer nota adicional que pudesse, para além da permanência da prestação parcial de serviços bancários, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia no consumidor recorrente.

De fato, é importante mencionar que esta Turma já se debruçou sobre pleito deveras semelhante a este em julgamento, também no Município de Riachão do Dantas/SE e, naquela oportunidade, julgou-se pela ausência de configuração de danos morais:

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL. CONSUMIDOR. RESPONSABILIDADE CIVIL. AÇÃO DE COMPENSAÇÃO DE DANOS MORAIS. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. FATO DO SERVIÇO. ART. 14 DO CDC. ATENDIMENTO EM AGÊNCIA BANCÁRIA. SUSPENSÃO PARCIAL POR LONGO PERÍODO. MOTIVO DE INSEGURANÇA. EXCEPCIONAL VIOLAÇÃO A DIREITO DA PERSONALIDADE. NÃO COMPROVAÇÃO. DESPROVIMENTO.

1. Ação de compensação por danos morais, ajuizada em 02/07/2016, em virtude da suspensão parcial do atendimento da única agência bancária existente no Município de Riachão do Dantas/SE, da qual autora é correntista, por um período superior a 200 dias.

2. O propósito recursal é determinar se a demora na retomada no atendimento integral da única agência bancária de um determinado Município, restrito a operações que não envolvessem fluxo de numerário, em virtude de insegurança e dano causado por roubo com uso de explosivos, é capaz de causar dano moral aos correntistas.

3. Os serviços padecem de vício de qualidade quando são impróprios ao consumo, o que ocorre quando se mostram inadequados para os fins que legitimamente o consumidor deles espera ou não atendam às normas regulamentares.

4. Ao tratar dos vícios do serviço, o CDC buscou resguardar a legítima expectativa do consumidor de que um determinado serviço cumpra a função pela qual é requisitado, impondo, de forma objetiva, a responsabilidade pela manutenção de sua qualidade.

5. Os serviços viciados podem causar danos morais e materiais, mas, nessa hipótese, haverá acidente de consumo, ou fato do serviço, disciplinado no art. 14 do CDC, que é evento danoso externo e indiretamente relacionado à inadequação do serviço, ensejado por um novo elemento de desvalia que acarreta um acontecimento autônomo, não coincidente com o mero vício do serviço.

6. Para que se configure o dano moral de natureza individual, deve o julgador ser capaz de identificar na hipótese concreta uma grave agressão ou atentado à dignidade da pessoa humana, capaz de ensejar sofrimentos e humilhações intensos, descompondo o equilíbrio psicológico do indivíduo por um período de tempo desarrazoado.

7. Na hipótese em exame, o pleito compensatório do recorrente está justificado na frustração da expectativa de ser atendido com a integralidade dos serviços no espaço físico da agência bancária por prazo superior a 200 (duzentos) dias, apesar de os serviços que envolvessem fluxo de numerário em espécie terem sido prestados em correspondentes bancários. 8. Não tendo sido traçada qualquer nota adicional que pudesse, para além da permanência da prestação parcial de serviços, ensejar a violação de direito da personalidade a ponto de causar grave sofrimento ou angústia no consumidor recorrente, não há dano moral a ser indenizado.

9. Recurso especial desprovido.

(REsp 1717177/SE, TERCEIRA TURMA, DJe 20/03/2018)

Superior Tribunal de Justiça

V – Conclusão

Forte nessas razões, CONHEÇO do recurso especial e NEGO-LHE PROVIMENTO, com fundamento no art. 255, § 4º, II, do RISTJ.

Por fim, não há majoração dos honorários advocatícios, pois não houve prévia fixação pelo Tribunal de origem, nos termos do art. 85, § 11, do CPC/2015.



Superior Tribunal de Justiça

CERTIDÃO DE JULGAMENTO TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2017/0208177-7

PROCESSO ELETRÔNICO REsp 1.767.948 / SE

Números Origem: 00008466720168250007 201689100890 201700701441

EM MESA

JULGADO: 03/09/2019

Relatora

Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão

Exmo. Sr. Ministro **MOURA RIBEIRO**


Subprocuradora-Geral da República

Exma. Sra. Dra. **MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI**

Secretário

Bel. **WALFLAN TAVARES DE ARAUJO**

AUTUAÇÃO

RECORRENTE : 
ADVOGADO : **GILTON SANTOS FREIRE - SE001974**
RECORRIDO : **BANCO DO BRASIL SA**
ADVOGADOS : **RAFAEL SGANZERLA DURAND - SE000642A**
CAROLINE SOUZA PEREIRA DOS SANTOS - BA040437
ANGELLO RIBEIRO ANGELO E OUTRO(S) -
SE000777A

ASSUNTO: DIREITO CIVIL - Responsabilidade Civil - Indenização por Dano Moral

CERTIDÃO

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

A Terceira Turma, por unanimidade, negou provimento ao recurso especial, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora.

Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva, Marco Aurélio Bellizze e Moura Ribeiro (Presidente) votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Superior Tribunal de Justiça

Documento: 1859265 - Inteiro Teor do Acórdão - Site certificado - DJe: 05/09/2019

Página 14 de 5

