



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL  
PROCURADORIA GERAL DA REPÚBLICA  
Gabinete da Subprocuradora-Geral da República Dr.ª Denise Vinci Tulio

N.º

PARECER Nº 24.368/17 – DVT

**RECURSO ESPECIAL N.º 1.402.475/SE – SEGUNDA TURMA**

**RECORRENTE:** MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL

**RECORRIDO:** CAIXA ECONÔMICA FEDERAL

**INTERES.:** MUNICÍPIO DE ARACAJU

**RELATOR:** MINISTRO HERMAN BENJAMIN

**EMENTA:** PROCESSUAL CIVIL. DANO MORAL COLETIVO. QUESTÃO APONTADA NOS EMBARGOS DE DECLARAÇÃO NÃO ANALISADA PELO TRIBUNAL *A QUO*. OMISSÃO CONFIGURADA. 1 – Questão expressamente ventilada pelo recorrente nos embargos de declaração – referente à aplicação dos artigos 6º, VI, e 7º, ambos da Lei 8.078/90 – não foi enfrentada pelo TRF da 5ª Região, em inequívoca violação ao art. 535, II, do CPC/73. 2 – Parecer pelo **provimento** do recurso especial, para anular o acórdão e determinar a renovação do julgamento pelo Tribunal de origem.

**Excelentíssimo Senhor Ministro Relator,**

Recurso especial (e-STJ fls. 730-748), com apoio na alínea “a” do inciso III do artigo 105 da Constituição Federal, impugna acórdão (e-STJ fls. 707-711), seguido do julgamento de embargos de declaração (e-STJ fls. 723-727), do Tribunal Regional Federal da 5ª Região.

**RELATO SUCINTO**

Na origem, ação civil pública movida pelo Ministério Público Federal contra a Caixa Econômica Federal – CEF, em que objetiva, cumuladamente: 1) seja a ré obrigada a: 1.a) adotar todas as medidas cabíveis, em suas agências bancárias, para que o atendimento nas filas de caixa e outros serviços sejam realizados no prazo máximo de 15 minutos, nos termos da Lei Municipal 2.636/98, sob pena de multa diária; 1.b) implantar o sistema de controle das agências, mediante senha entregue ao usuário, com o horário de recebimento da senha e um campo para registro do horário de atendimento ao cliente; 1.c) constar na senha impressa a informação de que o atendimento deve se dar no prazo máximo de 15 minutos; 1.d) fixar em todas as agências da CEF do Município de Aracaju cartazes com a mesma informação; 2) seja condenada ao pagamento de danos morais coletivos em valor não inferior a R\$

500.000,00, a ser revertido ao fundo de direitos difusos, corrigidos monetariamente a acrescidos de juros de mora de 1% ao mês.

O autor sustenta que já instaurou diversos procedimentos administrativos em razão das inúmeras reclamações de consumidores por descumprimento, de forma reiterada, da lei municipal pela ré.

O Juízo Federal de 1º Grau homologou a transação celebrada em audiência de conciliação e extinguiu o processo, com resolução de mérito, mas julgou improcedente o pedido de indenização por danos morais coletivos.

Apelaram o Ministério Público Federal (e-STJ fls. 549-563) e o Município de Aracaju (e-STJ fls. 617-628).

A Quarta Turma do TRF da 5ª Região, por unanimidade, negou provimento aos apelos (e-STJ fls. 707-711), nos termos da seguinte ementa (e-STJ fl. 711):

EMENTA PROCESSUAL CIVIL. CONSTITUCIONAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL (ART.129, INC. III, CF/88 E ART. 81, 82, I, CDC). SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 MINUTOS. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO (RE Nº 432789). INTRANQUILIDADE SOCIAL E IRAZOABILIDADE NÃO EVIDENCIADAS.

- A Carta Magna atribui legitimidade ao Ministério Público Federal para promover ação civil pública objetivando a tutela do patrimônio público e social, meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos (art. 129, inc. III), dentre os quais se incluem o dano moral coletivo, cuja legitimidade também encontra assento nos arts. 81 e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor.

- Indispensável, sob o aspecto transindividual, que o fato gerador do dano coletivo extrapole os limites da tolerabilidade e razoabilidade, "gerando tranqüilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva" (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, j. 2/02/2012)

- O eventual dano moral decorrente da demora no atendimento na fila do estabelecimento bancário, caso efetivamente demonstrado, por circunstancial, não ultrapassaria a esfera jurídica individual daquele que se sentiu lesado em sua honra, não havendo como estender tal situação a toda uma coletividade.

- Apelação não provida.

Embargos de declaração opostos pelo MPF (e-STJ fls. 714-721), os quais não foram providos (e-STJ fls. 723-727).

No especial (e-STJ fls. 730-748), o *Parquet* sustenta ofensa aos artigos 535, II, do CPC/73 – omissão do julgado; e 6º, IV, e 7º, ambos da Lei 8.038/90 (CDC) – configura dano moral coletivo a excessiva demora em filas de atendimento em agências bancárias.

Contrarrazões apresentadas (e-STJ fls. 752-757), o recurso especial foi admitido (e-STJ fl. 770).

## MANIFESTAÇÃO

Representação *ex lege*. Preparo dispensado. Recurso tempestivo<sup>1</sup>.

O recurso prospera quanto à violação do art. 535, II, do CPC/73.

Embora o magistrado não esteja obrigado a rebater todas as teses trazidas pelas partes, é necessário que haja pronunciamento acerca das questões indispensáveis à prestação jurisdicional e que seja suficiente a motivação utilizada para embasar o dispositivo.

No caso em apreço, questão expressamente ventilada pelo recorrente nos embargos de declaração – referente à aplicação dos artigos 6º, VI, e 7º, ambos da Lei 8.078/90 ao caso – não foi enfrentada pelo TRF da 5ª Região, em inequívoca violação ao art. 535, II, do CPC/73.

A propósito, importante a transcrição do voto condutor do julgamento das apelações, em que se observa que, de fato, a matéria não foi devidamente analisada pela Corte Regional, *in verbis*:

“Passo ao mérito.

A sentença é de ser mantida pelos próprios fundamentos apresentados.

A possibilidade, em tese, de fixação de indenização por dano moral coletivo é matéria que não comporta maiores digressões jurídicas, conforme reiterado entendimento do STJ sobre a questão nos precedentes antes mencionados.

O problema que se coloca, no caso concreto, é saber se a espera na fila de banco por prazo superior a quinze minutos é suficiente à caracterização de um dano moral coletivo.

Sabe-se que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo simples desconforto, dissabores ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.

Indispensável, sob o aspecto transindividual, que o fato gerador do dano coletivo ultrapasse os limites da tolerabilidade e razoabilidade, "gerando intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva" (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, j. 2/02/2012)

O eventual dano moral decorrente da demora no atendimento na fila do estabelecimento bancário, caso efetivamente demonstrado, por circunstancial, não ultrapassaria a esfera jurídica individual daquele que se sentiu lesado em sua honra, não havendo como estender tal situação a toda uma coletividade.

Pertinente, outrossim, a ponderação do juízo *a quo* no sentido de que '*Não é o fato de ultrapassar o tempo máximo que assegura, ipso facto, o dano moral coletivo. Não existe qualquer fato excepcional, pois não há conhecimento de que os servidores tenham dispensado um tratamento humilhante ou degradante.*'

Por tais fundamentos, NEGO PROVIMENTO À APELAÇÃO.

É como voto.” (e-STJ fl. 709)

<sup>1</sup> Vista dos autos ao MPF em 6/9/2012 (e-STJ fl. 729) e recurso interposto em 19/9/2012 (e-STJ fl. 730).

Veja-se que, ao julgar os declaratórios (e-STJ fls. 723-727), o TRF da 5ª Região não debateu os mencionados dispositivos legais omitidos no acórdão recorrido.

No entanto, a adequada solução da lide perpassa necessariamente sobre a valoração da questão de fato e de direito apontada nos embargos de declaração, com manifestação explícita sobre a extensão e o alcance dos dispositivos invocados, considerando-se o caso concreto.

Houve, portanto, inequívoca negativa de prestação jurisdicional, dada a ausência de enfrentamento de questões, em tese, passíveis de modificar o acórdão hostilizado.

Essencial, assim, que os autos retornem à instância *a quo*, para que seja proferido novo julgamento.

### **CONCLUSÃO**

Do exposto, o parecer é pelo **provimento** do recurso especial, para anular o acórdão proferido nos embargos de declaração e determinar o retorno dos autos, a fim de que o Tribunal Regional Federal da 5ª Região renove o julgamento.

Brasília, 9 de março de 2017.

**Denise Vinci Tulio**  
Subprocuradora-Geral da República

ROC