

Superior Tribunal de Justiça

RECURSO ESPECIAL Nº 1.221.756 - RJ (2010/0197076-6)

RELATOR : MINISTRO MASSAMI UYEDA
RECORRENTE : BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A
ADVOGADOS : CARLOS MARTINS DE OLIVEIRA E OUTRO(S)
LUCIANO CORREA GOMES E OUTRO(S)
ADVOGADA : LIVIA BORGES FERRO FORTES ALVARENGA
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

RELATÓRIO

O EXMO. SR. MINISTRO MASSAMI UYEDA (Relator):

Cuida-se de recurso especial interposto pelo BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., fundamentado no artigo 105, inciso III, alíneas "a" e "c", do permissivo constitucional, em que se alega violação ao artigo 927 do Código Civil.

Os elementos existentes nos presentes autos noticiam que o ora recorrido, MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, ajuizou, em face do ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., ação civil pública visando compelir o ora recorrente a manter, no andar térreo de uma de suas agências, caixa convencional, para atendimento prioritário a idosos, gestantes, deficientes físicos e pessoas com dificuldade de locomoção, bem como o pagamento de indenização por danos morais coletivos (fls. 3/17).

Devidamente citado (fl. 58), o ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., apresentou defesa, na forma de contestação. Nela, em resumo, apontou ilegitimidade ativa *ad causam* do Ministério Público em razão da ausência de direitos indisponíveis. Disse, também, que "*(...) o atendimento aos clientes e usuários é prestado nos dois pavimentos, existindo porta lateral para o acesso de pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), sem prejuízo do sistema de segurança existente.*" (fl. 93). Outrossim, sustentou que não há dano moral coletivo indenizável. Pediu, ao final, a improcedência dos pedidos (fls. 81/111).

O r. Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Cabo Frio/RJ, julgou procedente a demanda. Dentre seus judiciosos fundamentos, é possível destacar que: "*(...) De fato, como se constata do auto de inspeção realizado no inquérito civil por dois Promotores de Justiça - fls. 33 - somente no segundo pavimento da agência havia uma única caixa com a indicação de 'atendimento prioritário' e ali é que se concentravam os idosos aguardando o atendimento, após serem obrigados a*

Superior Tribunal de Justiça

subir uma escada de 23 degraus. Daí não é difícil imaginar os sentimentos de frustração, humilhação e indignação de tais consumidores, solapados em seus direitos 'garantidos' por lei." E, ao final, foi categórico, ao entender por bem: "(...) condenar a ré a manter, no andar térreo de sua agência nº 1209 - Cabo Frio, caixa convencional para o atendimento prioritário de idosos, gestantes e portadores de deficiência física, com os elementos de identificação adequados para a orientação da coletividade interessada no referido serviço." (fl. 327/328) Condenou, ainda, a pagar a título de dano moral coletivo, o valor de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), importe que deverá ser revertido ao fundo estadual previsto no artigo 13 da Lei 7.347/85 (Lei de Ação Civil Pública) (fls. 318/328).

Irresignado, o ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., interpôs recurso de apelação. Em síntese, insistiu na tese de ilegitimidade ativa *ad causam* do Ministério Público. Em seguida, sustentou que possibilita adequado atendimento às pessoas idosas, com deficiência ou mesmo com dificuldade de locomoção. Finalmente, pleiteou o afastamento da condenação em dano moral coletivo ou, pelo princípio da eventualidade, sua redução (fls. 338/370).

O egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por meio da Sétima Câmara Cível, por unanimidade de votos, deu parcial ao recurso de apelação interposto pelo ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., para reduzir a indenização por danos morais coletivos, fixando-a em R\$50.000,00 (cinquenta mil reais). A ementa, por oportuno, está assim redigida:

"AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AGÊNCIA BANCÁRIA. INEXISTÊNCIA DE CAIXA CONVENCIONAL NO ANDAR TERREO, PARA ATENDIMENTO PRIORITÁRIO DE PESSOAS IDOSAS, PORTADORAS DE DEFICIÊNCIA FÍSICA E GESTANTES. DESCUMPRIMENTO DA LEI 10.098/2000 E DA LEI ESTADUAL 4374/04. O MINISTÉRIO PÚBLICO, POR FORÇA DOS ARTIGOS 127 E 129, III, DA CF, 81 E 82, DA LEI 8.078/90 (CDC) E DO ARTIGO 1º, DA LEI 7.347/85, TEM LEGITIMIDADE PARA ATUAR NA DEFESA DE DIREITOS DIFUSOS E COLETIVOS, QUE SE CARACTERIZAM COMO DIREITOS TRANSINDIVIDUAIS, DE NATUREZA INDIVISÍVEL, ASSIM COMO DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS, DECORRENTES DE ORIGEM COMUM. PRESENTE O INTERESSE JURÍDICO, CONSUBSTANCIADO NO BINÔMIO NECESSIDADE - UTILIDADE DO PROVIMENTO JURISDICIONAL. A RELEVÂNCIA SOCIAL DO BEM JURÍDICO EM DISCUSSÃO, QUE INTERESSA A TODA COLETIVIDADE, E ESPECIALMENTE ÀQUELES GRUPOS DE PESSOAS, TORNA INDISPONÍVEIS OS INTERESSES INDIVIDUAIS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO, INDEPENDENTEMENTE DA PROVA DA CULPA, BASTANDO A

Superior Tribunal de Justiça

VIOLAÇÃO DE DIREITOS DIFUSOS E COLETIVOS. A SANÇÃO PECUNIÁRIA TEM CARÁTER PUNITIVO. O SEU VALOR DEVE SER ARBITRADO MODERADAMENTE, PROPORCIONALMENTE ÀS CIRCUNSTÂNCIAS DO FATO. INDENIZAÇÃO A SER REVERTIDA AO FUNDO ESTADUAL PREVISTO NO ARTIGO 13, DA LEI 7.347/85. DANO MORAL REDUZIDO. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO." (fls. 424/433)

Os embargos de declaração opostos às fls. 435/438, foram rejeitados às fls. 441/446.

Nas razões do especial, o ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., sustenta, em resumo, que o dano moral, nos termos do artigo 927 do Código Civil, não tem caráter punitivo, mas exclusivamente reparatório. Em outras palavras, na sua compreensão, "*(...) a indenização deve buscar a reparação do dano e não punir o agente causador da lesão.*" (fl. 452). Aduz, ainda, que é incabível a condenação em danos morais coletivos porque, segundo alega, é incompatível a transindividualidade das demandas coletivas com a noção de abalo moral, essencial para a caracterização da responsabilidade civil. Aponta, em seu favor, precedentes desta Corte Superior (fls. 452/459).

Devidamente intimado, o ora recorrido, MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, apresentou contrarrazões. Em resumo, pugnou pela manutenção integral do v. acórdão recorrido. Aproveitou, na oportunidade, para suscitar a incidência da Súmula 7/STJ ao caso.

Às fls. 537/538, sobreveio juízo negativo de admissibilidade recursal, oportunidade em que, por meio do Agravo de Instrumento n. 1.269.778/RJ, esta Relatoria determinou a subida dos autos principais, para melhor exame da matéria.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.221.756 - RJ (2010/0197076-6)

EMENTA

RECURSO ESPECIAL - DANO MORAL COLETIVO - CABIMENTO - ARTIGO 6º, INCISO VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - REQUISITOS - RAZOÁVEL SIGNIFICÂNCIA E REPULSA SOCIAL - OCORRÊNCIA, NA ESPÉCIE - CONSUMIDORES COM DIFICULDADE DE LOCOMOÇÃO - EXIGÊNCIA DE SUBIR LANCES DE ESCADAS PARA ATENDIMENTO - MEDIDA DESPROPORCIONAL E DESGASTANTE - INDENIZAÇÃO - FIXAÇÃO PROPORCIONAL - DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL - AUSÊNCIA DE DEMONSTRAÇÃO - RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.

I - A dicção do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor, é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.

II - Todavia, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.

III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 (vinte e três) degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores.

IV - Indenização moral coletiva fixada de forma proporcional e razoável ao dano, no importe de R\$50.000,00 (cinquenta mil reais).

V - Impõe-se reconhecer que não se admite recurso especial pela alínea "c" quando ausente a demonstração, pelo recorrente, das circunstâncias que identifiquem os casos confrontados.

VI - Recurso especial improvido.

VOTO

O EXMO. SR. MINISTRO MASSAMI UYEDA:

A irresignação não merece prosperar.

Com efeito.

A controvérsia aqui agitada refere-se ao cabimento ou não, de indenização por danos morais coletivos, em Ação Civil Pública, ajuizada pelo Ministério Público, que objetivou adequação na forma de atendimento prioritário em agência do ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A.

Resumidamente, o *parquet* fluminense ajuizou ação civil pública em face do ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S/A, com o desiderato de ver cumprida legislação concernente ao correto atendimento às pessoas idosas, com deficiência física, bem como aquelas com dificuldade de locomoção, tais como as gestantes. Apontou, em resumo, que, na Agência situada na cidade de Cabo Frio/RJ, o atendimento prioritário somente é possível após a locomoção por 23 (vinte e três) degraus, totalizando 3 (três) lances de escada, da referida Agência. Daí porque, na visão do Ministério Público, tal circunstância seria vexatória e degradante aos direitos de cidadãos com necessidades especiais. Dessa forma, pleiteou indenização por danos morais coletivos. O r. Juízo *a quo*, julgou a demanda procedente e condenou o ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., a manter, no andar térreo da Agência Bancária, caixa prioritário de atendimento a idosos, deficientes físicos e gestantes, bem como indenização por danos morais coletivos no importe de R\$150.000,00 (cento e cinquenta mil reais), em valor a ser depositado em fundo especial, nos termos da Lei de Ação Civil Pública. Irresignado, o ora recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., interpôs recurso de apelação, oportunidade em que, o egrégio Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, deu-lhe parcial provimento, apenas para reduzir a indenização por danos morais coletivos, fixando-a em R\$50.000,00 (cinquenta mil reais). Opostos embargos de declaração, foram rejeitados. Daí a interposição do presente recurso especial.

Inicialmente, registra-se que a dicção do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente. Por oportuno, consigna-se a redação do referido dispositivo:

"Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:

(...) a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."

Superior Tribunal de Justiça

Todavia, é importante deixar assente que não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.

A propósito, "(...) *Se a doutrina e a jurisprudência, ao se pronunciarem sobre o dano extrapatrimonial individualmente considerado, ressaltam que as ofensas de menor importância, o aborrecimento banal ou a mera sensibilidade não são suscetíveis de serem indenizados, a mesma prudência deve ser observada em relação aos danos extrapatrimoniais da coletividade. Logo, a agressão deve ser significativa; o fato que agride o patrimônio coletivo deve ser de tal intensidade e extensão que implique na sensação de repulsa coletiva a ato intolerável.*" (ut BIERNFELD, Dionísio Renz. Dano moral ou extrapatrimonial ambiental. São Paulo. LTr, 2009, p. 120).

Na espécie, contudo, é indubitável a ocorrência de dano moral coletivo, apto a gerar indenização. *Data venia*, sob qualquer fundamento, não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, como as gestantes, à situação desgastante de subir escadas, exatos 23 (vinte e três) degraus, em agência bancária que, diga-se, possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento que, curiosamente, é chamado de prioritário. E, nesse contexto, o próprio recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., admite que existe "*porta lateral para o acesso de pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida (temporária ou definitiva), sem prejuízo do sistema de segurança existente.*" (fl. 351).

De qualquer sorte, registra-se que a indenização por dano moral tem caráter propedêutico e possui como objetivos a reparação do dano e a pedagógica punição, adequada e proporcional ao dano que, no caso, restou fixada de forma parcimoniosa, no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais). Nesse sentido, registra-se:

"ADMINISTRATIVO. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO MOVIDA EM RAZÃO DE ACIDENTE AUTOMOBILÍSTICO CAUSADO POR 'BURACO' EM RODOVIA EM

Superior Tribunal de Justiça

MAU ESTADO DE CONSERVAÇÃO. RESPONSABILIDADE DO ESTADO APURADA E RECONHECIDA, PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, A PARTIR DE FARTO E ROBUSTO MATERIAL PROBATÓRIO. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE PENSIONAMENTO VITALÍCIO E DANOS MORAIS. ALEGADA EXORBITÂNCIA DO VALOR INDENIZATÓRIO (DE R\$ 30.000,00) E DE HONORÁRIOS (R\$ 5.000,00). DESCABIMENTO. APLICAÇÃO DO ÓBICE INSCRITO NA SÚMULA 7/STJ. MANIFESTA LEGITIMIDADE PASSIVA DO ESTADO, ORA RECORRENTE. RECURSO ESPECIAL NÃO-CONHECIDO.

1. (...)

4. *Todavia, no que se refere à adequação da importância indenizatória indicada, de R\$ 30.000,00, uma vez que não se caracteriza como ínfima ou exorbitante, refoge por completo à discussão no âmbito do recurso especial, ante o óbice inscrito na Súmula 7/STJ, que impede a simples revisão de prova já apreciada pela instância a quo, que assim dispôs:*

O valor fixado para o dano moral está dentro dos parâmetros legais, pois há equidade e razoabilidade no quantum fixado. A boa doutrina vem conferindo a esse valor um caráter duplice, tanto punitivo do agente quanto compensatório em relação à vítima. (grifos nossos) (REsp 965.500/ES, Rel. Min. José Delgado, DJ de 25/02/2008).

E ainda: REsp 785.777/MA, Rel. Min. Paulo Furtado (Desembargador Convocado do TJ/BA), DJe de 06/08/2010; AgRg no Ag 904.447/RS, Rel. Min. Sidnei Beneti, DJe de 07/05/2008.

Por fim, verifica-se que o recorrente, BANCO ITAÚ UNIBANCO S. A., ao deduzir suas razões, descumpriu os artigos 541 do Código de Processo Civil e 255 do Regimento Interno do Superior Tribunal de Justiça, uma vez que não demonstrou, como deveria, o alegado dissídio jurisprudencial em relação ao caráter de transindividualidade das demandas coletivas e a possibilidade de condenação em danos morais, limitando-se em mencionar (fl. 452), como paradigma, a ementa de julgado, sem contudo, proceder ao necessário cotejo analítico entre os casos. Impõe-se considerar, portanto, que o conhecimento do presente recurso especial fundado em dissídio jurisprudencial não se revela possível (*ut* AgRg no REsp 843.115/TO, Relator Ministro Luiz Fux, DJe 02/10/2008; AgRg nos EREsp 721.854/SP, Relator Ministro José Delgado, Corte Especial, DJ 17/04/2006; AgRg no Ag 1.201.283 / RJ, Rel. Min. Luis Felipe Salomão, DJe de 01/07/2011; AgRg no Ag 969.015/SC, Relatora Ministra Maria Isabel Gallotti, DJe de 28/04/2011).

Assim sendo, nega-se provimento ao recurso especial.

Superior Tribunal de Justiça

É o voto.

MINISTRO MASSAMI UYEDA

Relator

