



SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA

AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL Nº 1618776 - GO (2019/0336892-4)

RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI

AGRAVANTE : ITAU UNIBANCO S.A

ADVOGADOS : MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348

EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498

TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129

**KAROLYNE CRISTINA ALBINO QUADRI MANZANO -
PR036100**

PRISCILA KEI SATO - PR042074

AGRAVANTE : BANCO DO BRASIL SA

ADVOGADOS : DIWEY STARNLY FERREIRA QUEIROZ - GO024609

LUIZ GONZAGA SOARES GIL - GO024200

AGRAVADO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS

EMENTA

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LIMITAÇÃO DE TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. DESCUMPRIMENTO DE LEI MUNICIPAL. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE. NÃO OCORRÊNCIA. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. SÚMULA 211/STJ. REEXAME DE FATOS E PROVAS. INADMISSIBILIDADE. JULGAMENTO FORA OU ALÉM DO PEDIDO. NÃO OCORRÊNCIA. PERÍODO EXCESSIVO PARA RECEBER ATENDIMENTO. POSSIBILIDADE DE DANOS MORAIS. HARMONIA ENTRE O ACÓRDÃO RECORRIDO E A JURISPRUDÊNCIA DO STJ.

1. Ação civil pública em razão de descumprimento de lei municipal que limita o tempo de espera para atendimento em estabelecimento bancário.

2. Ausentes os vícios do art. 1.022 do CPC/15, rejeitam-se os embargos de declaração.

3. A ausência de decisão acerca dos dispositivos legais indicados como violados, não obstante a interposição de embargos de declaração, impede o conhecimento do recurso especial.

4. O reexame de fatos e provas em recurso especial é inadmissível.

5. Não ocorre julgamento fora ou além do pedido quando não há afronta aos limites objetivos do pedido e o resultado da decisão é uma decorrência lógica dos fatos e fundamentos expostos na exordial. Precedentes.

6. Quando for excessiva, a espera por atendimento em fila de banco é capaz de ensejar reparação por dano moral. Precedentes.

7. Agravo conhecido. Recurso especial parcialmente conhecido e não provido.

DECISÃO

Cuida-se de agravo em recurso especial interposto por ITAU UNIBANCO S.A (1º agravante), contra decisão que negou seguimento a recurso especial fundamentado, exclusivamente, na(s) alínea(s) "a" do permissivo constitucional.

Agravo em recurso especial interposto em: 29/08/2019.

Concluso ao gabinete em: 11/02/2020.

Ação: civil pública, ajuizada por MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE GOIÁS, em face do agravante e de BANCO DO BRASIL SA, em razão de descumprimento de lei municipal que limita o tempo de espera para atendimento em estabelecimento bancário.

Sentença: julgou parcialmente procedente o pedido, para condenar os estabelecimentos bancários agravantes a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente e necessário para realização de atendimento de acordo com a lei municipal.

Acórdão: negou provimento às apelações dos estabelecimentos bancários agravantes e deu provimento à apelação interposta pelo agravado, para condenar os bancos agravantes ao pagamento de compensação por danos morais coletivos no valor de R\$ 30.000,00 para cada, com correção monetária a partir de sua fixação e juros moratórios após a citação, bem como compensação por dano moral individual no valor de R\$ 1.300,00, corrigido a partir de cada execução individual da sentença coletiva e juros de mora após citação na execução, nos termos da seguinte ementa:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. IMPOSIÇÃO DA OBRIGAÇÃO DE FAZER. ATENDIMENTO DOS USUÁRIOS DE SEUS SERVIÇOS EM CAIXAS. TEMPO LIMITE. IMPERIOSIDADE DE CUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL Nº 1.351, DE 10 DE MARÇO DE 2004. LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ATENDIMENTO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA NA FILA. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA. INTERESSE LOCAL. ARGUIÇÃO DE INCONSTITUCIONALIDADE. REJEIÇÃO. DANO MORAL COLETIVO. INDENIZATÓRIO. REDUÇÃO. DANO MORAL INDIVIDUAL. QUANTUM DEBEATUR. VALOR ARBITRADO. SENTENÇA REFORMADA.

1. O Ministério Público tem legitimidade para promover ação civil pública ou coletiva para tutelar direitos difusos, coletivos e também individuais homogêneos de consumidores, principalmente quando evidenciado relevante interesse social do bem jurídico tutelado.
2. Disciplinada pela Lei federal nº 7.347, de 24 de julho de 1985, a ação civil pública

tem por finalidade reprimir ou mesmo prevenir danos ao meio ambiente, ao consumidor, aos bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, por infração da ordem econômica ou à ordem urbanística e a qualquer outro interesse difuso ou coletivo, podendo ter por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.

3. Há necessidade da intervenção soberana do Poder Judiciário, na medida em que a pretensão esposada na peça póstica não se restringe à obrigação que a instituição financeira afirma já cumprir há tempos, mas abarca também a obrigação de promover o atendimento dos usuários, no tempo máximo de 20 (vinte) minutos em dias úteis de expediente normal, e de 30 (trinta) minutos em dias úteis que sejam véspera de, ou após feriados, além de registrar a hora exata do início do efetivo atendimento e, ainda, indenização pelos danos morais coletivo e individual ocasionados.

4. É pacífica a orientação jurisprudencial que reconhece aos Municípios competência legislativa para disciplinar o tempo máximo de espera nas filas em agências bancárias. Precedentes do STJ e do STF.

5. A indenização por dano moral coletivo deve levar em consideração os critérios da moderação e da equidade, impondo-se assim fixação no valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais).

6. A compensação por danos morais individuais homogêneos, no importe de R\$ 1.300,00 (mil e trezentos reais) é razoável.

7. PRIMEIRA APELAÇÃO CÍVEL CONHECIDA E PARCIALMENTE PROVIDA. SEGUNDA E TERCEIRA APELAÇÕES CÍVEIS CONHECIDA, MAS DESPROVIDAS

Embargos de Declaração: opostos pelos bancos agravantes, foram ambos rejeitados.

Recurso especial: alega violação dos arts. 492, 1.013, caput, e 1.022, II, do CPC/15, 186, 407 e 944, parágrafo único, do CC/02, 6º, VI, e 14, caput, do CDC, e 1º, II, da Lei 7.347/85. Além de negativa de prestação jurisdicional, sustenta que: i) houve julgamento fora e além do pedido na condenação ao pagamento de compensação por dano moral individual, bem como violação do princípio devolutivo da apelação; ii) a simples demora no atendimento não enseja o dever de compensar danos morais; iii) não basta a mera infringência à lei ou ao contrato para a caracterização do dano moral coletivo, deve haver alto grau de reprovabilidade da conduta; iv) a contagem dos juros de mora deve ser imposta a partir da decisão que fixar o valor da compensação por danos morais; v) os juros moratórios devem corresponder ao valor da taxa Selic.

RELATADO O PROCESSO, DECIDE-SE.

Julgamento: aplicação do CPC/2015.

- Da violação do art. 1.022 do CPC/2015

O TJ/GO foi claro ao concluir que: i) ficou evidenciada a conduta desidiosa dos bancos agravantes, que reiteradamente descumpriram lei municipal que determina o tempo máximo de espera dos clientes em filas, impondo-se o reconhecimento do dano moral coletivo; ii) a responsabilidade civil, nas relações de consumo, é objetiva e, considerando que os clientes eram constrangidos a esperar pelo atendimento por longo tempo, sem nenhuma justificativa plausível, as instituições financeiras devem reparar também os danos morais individuais; iii) o agravado postulou expressamente a condenação à compensação por dano moral individual, não existindo julgamento fora do pedido.

Dessa maneira, no acórdão recorrido não há omissão, contradição, obscuridade ou erro material.

É firme a jurisprudência do STJ no sentido de que não há ofensa ao art. 1.022 do CPC/15 quando o Tribunal de origem, aplicando o direito que entende cabível à hipótese, soluciona integralmente a controvérsia submetida à sua apreciação, ainda que de forma diversa daquela pretendida pela parte (AgInt nos EDcl no AREsp 1.094.857/SC, 3ª Turma, DJe de 02/02/2018 e AgInt no AREsp 1.089.677/AM, 4ª Turma, DJe de 16/02/2018).

Assim, observado o entendimento dominante desta Corte acerca do tema, não há que se falar em violação do art. 1.022 do CPC/15, incidindo, quanto ao ponto, a Súmula 568/STJ.

- Da ausência de prequestionamento

O acórdão recorrido não decidiu acerca dos arts. 1.013, caput, do CPC/15, e 407 do CC/02, indicados como violados, apesar da oposição de embargos de declaração. Por isso, o julgamento do recurso especial é inadmissível. Aplica-se, na hipótese, a Súmula 211/STJ.

- Do reexame de fatos e provas

Alterar o decidido no acórdão impugnado, no que se refere à existência de danos morais coletivos e individuais a serem compensados, exige o reexame de fatos e provas, o que é vedado em recurso especial pela Súmula 7/STJ.

- Da Súmula 568/STJ

Ao concluir pela inexistência de julgamento fora do pedido, o TJ/GO

aplicou corretamente a jurisprudência do STJ no sentido de que não ocorre julgamento fora ou além do pedido quando não há afronta aos limites objetivos do pedido e o resultado da decisão é uma decorrência lógica dos fatos e fundamentos expostos na exordial (AgInt no AREsp 1.263.748/MG, 3ª Turma, DJe de 13/8/2018; e AgInt no AREsp 667.492/MS, 4ª Turma, DJe de 30/4/2018).

Além disso, quanto à condenação para compensar danos morais individuais, o acórdão recorrido também está em consonância com o entendimento do STJ no sentido de que, quando for excessiva, a espera por atendimento em fila de banco é capaz de ensejar reparação por dano moral (AgInt no AREsp 1.515.718/MT, 4ª Turma, DJe de 21/11/2019; REsp 1.662.808/MT, 3ª Turma, DJe de 5/5/2017; e REsp 1.218.497/MT, 3ª Turma, DJe de 17/9/2012).

Logo, nesses pontos, o recurso especial não merece provimento, com base na Súmula 568/STJ.

Forte nessas razões, CONHEÇO do agravo e, com fundamento no art. 932, III e IV, “a”, do CPC/2015, bem como na Súmula 568/STJ, CONHEÇO PARCIALMENTE do recurso especial e, nessa extensão, NEGO-LHE PROVIMENTO.

Deixo de majorar os honorários de sucumbência recursal, visto que não foram arbitrados na instância de origem.

Previno as partes que a interposição de recurso contra esta decisão, se declarado manifestamente inadmissível, protelatório ou improcedente, poderá acarretar na condenação às penalidades fixadas nos arts. 1.021, § 4º, e 1.026, § 2º, do CPC/15.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília, 21 de março de 2020.

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora