



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

Handwritten signature or initials in the top right corner.

Autos n. 676/2013 (192878 - 14.2015.809.0029 - 201501928788)

SENTENÇA

A UNIDADE DE PROTEÇÃO AOS DIREITOS DO CONSUMIDOR – PROCON CATALÃO – GO propôs a presente ação civil pública em face do BANCO BRADESCO S/A, já qualificados, com o propósito de obrigá-lo a cumprir o dever de assegurar a qualidade do serviço dispensado aos usuários/consumidores no âmbito do Município de Catalão em face da inobservância e desrespeito às regras do Código de Defesa do Consumidor e Lei Municipal n. 2.624/2009 que disciplina o atendimento bancário, fixa o tempo máximo de espera em filas de atendimento de clientes/usuários, bem como adotar as providências necessárias a solução do problema que acarretam prejuízos aos consumidores, pretendendo também reparação por dano moral coletivo decorrente da precariedade na prestação de serviço essencial, fls. 02/15.

Instrui o feito, fls. 16/153.

Regularmente citado (fls. 175), o réu contestou, alegando em síntese, o cumprimento das regras estabelecidas pela Lei Municipal n. 2.624/2009 reputando pontuais os atrasos nos atendimentos cujas consequências minimizou, salientando, ademais, não haver dano moral coletivo, pois personalíssimo, portanto, incompatível com número indeterminado de pessoas, concluindo por requerer o indeferimento e também do pleito para a inversão do ônus da prova, fls. 176/201.

Por ocasião da audiência, colhidas as declarações de dois informantes e não havendo outras provas a produzir, as partes apresentaram alegações finais em forma de memoriais reiterando cada qual os termos de suas respectivas peças com os acréscimos advindos da instrução (fls.272/396) opinando o Ministério Público pela procedência, fls. 399/422.

É o relatório.

Marcus Vinícius Ayres Barreto
Juiz de Direito

Handwritten signature of the judge over the printed name.



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

Mário
200

Presentes os pressupostos de existência e constituição válida e regular da relação processual, bem como as condições da ação, **decido**.

Em proêmio, na situação posta, aplicável o Código de Defesa do Consumidor, consoante enuncia a Súmula 297 do C. Superior Tribunal de Justiça.¹

Pois bem, estabelece o artigo 20 da lei consumerista que o fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os torne impróprios ao consumo que o § 2º define como aqueles que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles em desacordo com normas regulamentares de prestabilidade.

Ei-los:

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

{...};

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.”

Por sua vez, o art. 4º, I e II, “d” do CDC assevera:

“Art. 4º A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:

I - reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo;

{..};

II - ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor:

{...};

d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho.” (g.n.)

A propósito, os incisos VI e X do art. 6º do CDC dispõem:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

{...};

¹- “O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”

Marcus Vinícius Alves Barreto
Juiz de Direito



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

Hdt
20

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

{...};

X – a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Por sua vez, estabelecem os art. 1º, §1º, I e II da Lei Municipal n. 2.694/2009:

“Art. 1º – Ficam os estabelecimentos bancários instalados no município de Catalão, obrigados a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no atendimento, principalmente no setor de caixas, a fim de que os serviços sejam prestados em tempo razoável.

§ 1º – Considera-se tempo razoável para atendimento:

I – Até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II – Até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados, nos dias de pagamentos dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, e nos dias de recolhimento de tributos municipais, estaduais e federais.”

Sobre os vícios de qualidade não pairam dúvidas, estando a versão do autor respaldada por idôneos autos de infrações lavrados pelo PROCON/CATALÃO e prova oral colhida sob o crivo do contraditório e ampla defesa (cf. documentos – fls. 16/153 e 275), portanto, suficientemente comprovado que o réu reiteradamente descumpre a Lei Municipal n. 2.694/2009 em relação aos limites máximos razoáveis de tempo aceitáveis para que os atendimentos em agências bancárias sejam considerados adequados, expondo bem jurídico indisponível a risco a exemplo do direito subjetivo à dignidade dos usuários/consumidores que é, aliás, um dos pilares do Estado Democrático de Direito (CF, arts. 1º, III).

De acordo com o caderno processual, inadequada/ineficiente a prestação do serviço bancário oferecido com transgressão a lei municipal concernente ao tempo máximo de espera nas filas de atendimento de clientes/usuários nas agências bancárias localizados em Catalão, ou seja, de 20 minutos, nos dias normais e de 30 minutos, às vésperas e depois de feriados, nos dias de pagamento dos servidores públicos e de recolhimentos de tributos, restando incontroverso o dever de indenizar o dano moral coletivo que, a propósito, decorre do mero risco em potencial gerado contra o direito subjetivo à dignidade dos

Marcus Vinícius Alves Barreto
Juiz de Direito



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

421
20

clientes/consumidores pela espera excessiva em filas de atendimento bancário (*in re ipsa*), sobretudo por ferir a lúdima expectativa de receber serviço eficaz, adequado e nos prazos previstos em lei.

Em situação símile já decidiu o C. Superior Tribunal de Justiça:

“PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 OU 30 MINUTOS. DESRESPEITO A DECRETO MUNICIPAL RECONHECIDO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INTRANQUILIDADE SOCIAL E FALTA DE RAZOABILIDADE EVIDENCIADAS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO ART. 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. 1. O Tribunal de origem, embora ateste a recalcitrância da parte recorrida no cumprimento da legislação local, entendeu que ultrapassar o tempo máximo para o atendimento ao consumidor, por si, não provoca danos coletivos, visto que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo desconforto, dissabor 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 (fl. 709/e-STJ). 2. O STJ já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que indagar - para a apreciação desse dano - sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana. 3. "O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas é inaplicável aos interesses difusos e coletivos". (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 26.2.2010) 4. "O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa." (REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 10.12.2014). 5. Se, diante do caso concreto, for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade - isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade - exsurge o dano moral coletivo. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 7.10.2014, DJe 15.10.2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24.9.2013, DJe 1º.10.2013; REsp 1.367.923/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 27.8.2013, DJe 6.9.2013; REsp 1.197.654/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 1º.3.2011, DJe 8.3.2012. **6. Na hipótese dos autos, a intranquilidade social decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários é evidente, relevante e intolerável no Município afetado. Conquanto incontroversa a insatisfação da população local, a parte recorrida permaneceu - e quiçá ainda permanece - recalcitrante.**

Marcus Vinícius Ayres Barreto
Juiz de Direito



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

Handwritten initials and a signature in the top right corner.

Reverbera, por conseguinte, a violação ao art. 6º, VI, da Lei Consumerista, devendo a parte recorrida ser condenada por dano moral coletivo. 7.No que diz respeito ao arbitramento dos danos morais, compete à Corte a quo a sua fixação, observando o contexto fático-probatório dos autos e os critérios de moderação e proporcionalidade. Precedentes: AgRg no REsp 1.488.468/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 24.3.2015, DJe 30.3.2015; AgRg no Ag 884.139/SC, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 18.12.2007, DJ 11.2.2008, p. 112) 8. Recurso Especial provido, determinando-se a devolução dos autos à Corte de origem para arbitramento do valor dos danos morais coletivos. (STJ, REsp 1402475/SE, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 09/05/2017, DJe 28/06/2017).

Com efeito, inequívoca a corriqueira má qualidade da prestação de serviços pelo réu, contumaz em violar a lei que estipula tempo máximo de espera na fila pelos usuários/consumidores dos serviços bancários ofertados impositivas de sucessivas autuações pelo PROCON e ajuizamento de ações de indenização na Comarca e região advindas da intranquilidade social decorrente, apesar dos esforços que alega envidados, afetaram e afeta o patrimônio moral dos usuários/consumidores atingidos, mormente pela longa espera em pé, diga-se por até mais de duas horas, conforme documentação inserta e relatos dos informantes obtidos em juízo (cf. documentos – fls. 16/153 e 275), o que certamente acarretaram danos em razão da natureza e essencialidade do serviço, consoante art. 10, XI, da Lei n. 7.783/89.²

Destarte, violados os direitos dos consumidores ao serviço público adequado e eficaz, porque essencial, somados ao desassossego social advindo dos inevitáveis constrangimentos e desconfortos inerentes à excessiva demora no atendimento aos consumidores, o dano moral coletivo (*in re ipsa*) há de ser reparado em razão do número indeterminado de consumidores atingidos e que ainda podem ser afetados pela recalcitrância do réu em cumprir a lei, além de meio idôneo a inibir recidivas.

A miúdo, cumpre salientar que não há outros parâmetros capazes de determinar o valor necessário para compensar, minimizar os prejuízos morais causados aos consumidores, ficando o *quantum* a critério do órgão julgador, de acordo com o caso concreto, observados os princípios da proporcionalidade e razoabilidade.

² - “Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

I- {...};

XI- compensação bancária.”

Marcus Vinícius Ayres Barreto
Juiz de Direito



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

491
pro
✓

Na questão posta, não se pode olvidar que o ofensor é empresa de invejável porte, que explora serviços bancários e deve suportar os riscos da atividade da qual auferes lucros recorrentes magníficos como é público e notório a exemplo do último trimestre registrado em torno de R\$5,161 bilhões.

Assim para a fixação do *quantum* há de se utilizar os critérios da proporcionalidade e razoabilidade, com prudência e firmeza a fim de coibir recidivas não podendo ser exacerbado a ponto de converter-se em fonte de enriquecimento ou ruína, nem ínfimo que o torne ineficaz, motivos pelos quais considero adequado o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), pois compatível com o grau de culpa, com os reflexos nefastos da conduta geradora de risco potencial à dignidade dos usuários/consumidores pela prática abusiva, porquanto aviltadas as expectativas de atendimento em tempo aceitável.

Sob outro enfoque, esqualida a assertiva, no afã de eximir-se de responsabilização e minimizar a má prestação dos serviços, que das autuações (21), dezoito delas ocorreram no mesmo dia, situação essa que, com permissa vênica, apenas confirma o descaso, o menosprezo à legislação vigente desde o ano 2009, tornando “*tabula rasa*” comezinhos direitos nela assegurados.

De outro vértice, inócua a pretensão de impor a instituição financeira obrigação já expressa na Lei 2.694/2009, incumbindo ao Município por seus órgãos de fiscalização da atividade de consumo (PROCON) a competência para aplicar multas por infrações às normas do Código de Defesa do Consumidor e legislação de âmbito local, independentemente da atuação do Poder Judiciário (CDC, art. 55, §1º)³, forte no princípio da auto executoriedade, no poder de polícia e coercibilidade no âmbito do Direito Administrativo para exigir do particular, que cumpra determinadas regras em benefício do interesse coletivo.

Sobre o princípio da auto executoriedade e poder de polícia, vale

³ - “Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias.”



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

Hely
Lopes
Meirelles

transcrever o ensinamentos de Hely Lopes Meirelles:

“O que o princípio da auto executoriedade autoriza é a prática do ato de polícia administrativa pela própria Administração, independentemente de mandado judicial.”

“Poder de polícia é a faculdade de que dispõe a Administração Pública para condicionar e restringir o uso e gozo de bens, atividades e direitos individuais, em benefício da coletividade e do próprio Estado.

Em linguagem menos técnica, podemos dizer que o poder de polícia é o mecanismo de frenagem de que dispõe a Administração Pública para conter os abusos do direito individual. Por esse mecanismo que faz parte de toda Administração, o Estado detém a atividade dos particulares que se revelar contrária, nociva ou inconveniente ao bem-estar social, ao desenvolvimento e à segurança nacional.

{...};

O objeto do poder de polícia administrativa é todo bem, direito ou atividade individual que possa afetar a coletividade ou pôr em risco a segurança nacional, exigindo por isso mesmo, regulamentação, controle e contenção pelo Poder Público. Com esse propósito, a Administração pode condicionar o exercício de direitos individuais, pode delimitar a execução de atividades, como pode condicionar o uso de bens que afetem a coletividade em geral, ou contrariem a ordem jurídica estabelecida ou se oponham aos objetivos permanentes da Nação”. (**Direito Municipal Brasileiro, 17º Edição, Ed. Malheiros, págs. 487-491 e 495).**

A propósito da coercibilidade adverte saudoso jurista:

“A Coercibilidade, isto é, a imposição coativa das medidas adotadas pela Administração, constitui também atributo do poder de polícia. Realmente, todo ato de polícia é imperativo (obrigatório para seu destinatário), admitido o emprego da força pública para seu cumprimento, quando resistido pelo administrado. Não há ato de polícia facultativo para o particular, pois todos eles admitem a coerção estatal para torná-los efetivos, e essa coerção também independe de autorização judicial.” (**Direito Municipal Brasileiro, 17º Edição, Ed. Malheiros, pág. 498).**

Nesse sentido:

“APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. TEMPO DE ESPERA EM FILA DE BANCO. LEI ESTADUAL INCONSTITUCIONAL. CUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL. AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR. PROVIMENTO. 1. Trata-se de apelação cível interposta pela CEF contra sentença proferida nos autos da ação civil pública ajuizada pelo Município de Cabo Frio, na qual pretende que a ré, ora apelante, seja compelida a cumprir integralmente a Lei Estadual nº 4.223/2003 e, sucessivamente, a Lei Municipal nº 1.445/98, que disciplinam o atendimento bancário, em especial o tempo máximo de espera na fila de atendimento da entidade ré. 2. A Lei Estadual nº 4.223/2003 foi julgada inconstitucional pelo Plenário desta Corte, nos termos do enunciado da Súmula nº 58. 3. Diante da existência de pedidos alternativos, tendo sido

Marcus Vinícius Lyras Barreto
Juiz de Direito



Poder Judiciário
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
2ª Vara – Comarca de Catalão

29/2
pr

julgado improcedente o primeiro, impende examinar-se o segundo, qual seja, o pedido de cumprimento da Lei Municipal nº 1.445/98. 4. O pedido formulado pelo Município autor resume-se a que "seja determinado o cumprimento da Lei Municipal nº 1.445, de 5 de agosto de 1998", requerendo ainda que se obrigue "o banco réu, em definitivo, ao cumprimento da Lei (Estadual ou Municipal), sob pena de astreinte". 5. É desnecessário qualquer provimento judicial no sentido de compelir a ré ao cumprimento da lei municipal em comento, tendo em vista que ninguém se escusa de cumprir qualquer lei. 6. Por outro lado, é certo que o próprio Município de Cabo Frio, utilizando-se de seu poder de polícia e das sanções previstas na lei municipal em comento, pode compelir a ré a cumprir os dispositivos da referida lei. 7. A manifestação do Município de Cabo Frio deixa patente sua falta de interesse de agir. Este afirma que nenhuma das sanções previstas na lei que pretende ver cumprida seriam suficientes para compelir a CEF a fazê-lo. Se a aplicação de multa, na visão do autor, é inócua, não há sentido em se requerer o cumprimento da lei, sob pena de astreinte, como fez nesta ação. 8. O pedido deve ser certo ou determinado (art. 286 CPC). Sendo assim, não poderia o autor pretender a adoção, pelo Poder Judiciário, de outras medidas não especificadas na exordial. 9. Apelação provida. Processo julgado extinto, sem apreciação do mérito. (TRF2, Apelação Cível n. 0001434-87.2007.4.02.5108, Rel. Guilherme Calmon Nogueira da Gama, Data Julgamento 10/04/2013).

Isso posto, nos termos do art. 487, I do NCPC, julgo parcialmente **PROCEDENTE** o pedido de fls. 02/15 para tão só condenar o Banco Bradesco S/A ao pagamento de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de dano moral coletivo, que deverá ser atualizado monetariamente pelo INPC a partir da presente data (Súmula n. 362 do STJ) e juros legais de 1% (um por cento) ao mês do primeiro evento danoso registrado (Súmula n. 54 do STJ), isto é, desde a primeira autuação pelo PROCON sobre a má prestação do serviço (fls. 16/17), na forma prevista pelo art. 406 do Código Civil, a ser oportunamente revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

Custas pelo réu sobre o valor atualizado da condenação e sem incidência de honorários advocatícios.

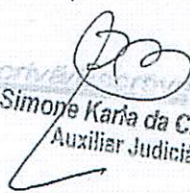
P.R.I.C.

Catalão, 12 de setembro de 2018

MARCUS VINÍCIOS AYRES BARRETO
JUIZ DE DIREITO

14 09 2018


Simone Karla da Cruz Silva
Auxiliar Judiciário

EXTRATADO Nº 425/432
14 09 2018

Escritório
Simone Karla da Cruz Silva
Auxiliar Judiciário