



Gabinete do Desembargador *João Waldeck Felix de Sousa*

Órgão Especial

---

**PROCESSO Nº 5273333.26.2019.8.09.0000**

INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DEMANDAS REPETITIVAS

SUSCITANTE 5ª TURMA, DA 5ª CÂMARA CÍVEL, DO TJGO

---

**APELAÇÃO CÍVEL Nº 336291.61.2015.8.06.0134**

APELANTE MARCELO PEREIRA GONÇALVES

APELADO BANCO DO BRASIL S/A

---

## VOTO

### 1. Da admissibilidade

O d. *Custus Legis* manifesta-se pela inadmissibilidade do incidente ao fundamento de que os seus pressupostos não estariam satisfeitos. Alega, ainda, irregularidade procedimental por não ter sido ouvido previamente sobre o tema.

Quanto a essa última questão, é de ser rememorado que o rito incidental não prevê a oitiva ministerial para fins de sua admissibilidade, com o que não há irregularidade nesse sentido.

Os requisitos de instauração do IRDR, por sua vez, foram analisados em decisão anterior deste e. Colegiado e não há necessidade de reencetar aquele julgamento.

Reitero apenas que uma breve consulta ao repertório de jurisprudência deste e. Tribunal de Justiça mostra que aproximam-se de duas centenas os recursos julgados apenas em

Valor: R\$ 1,00 | Classificador: EM PAUTA PARA A SESSÃO PRESENCIAL DO DIA 27/05/2020  
Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas  
ÓRGÃO ESPECIAL  
Usuário: Marília Silveira Aires - Data: 19/08/2020 09:33:13



2018 e 2019 sobre a matéria e são vários os municípios que possuem legislação acerca do atendimento bancário, em uma população que se mede em milhões<sup>1</sup>. De igual modo, nota-se clara divergência nos julgamentos recursais, seja quanto à procedência do pedido, seja quanto ao valor mensurado a título de reparação dos danos, de modo que são manifestas a falta de isonomia e a insegurança jurídica matéria a ensejar uma uniformização de entendimento.

Passo ao mérito do incidente.

## 2. Da constitucionalidade das leis municipais

De plano, excluem-se do âmbito cognitivo deste incidente as alegações quanto à inconstitucionalidade formal e material das leis municipais que dispõem sobre o atendimento bancário. De fato, há muito que a Excelsa Corte afirmou que os municípios possuem competência para tanto e as questões quanto a seu conteúdo são de cunho infraconstitucional. A propósito:

“Ementa: AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO. (...). DIREITO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. AGÊNCIA BANCÁRIA. TEMPO DE ESPERA. NORMA INFRACONSTITUCIONAL. OFENSA REFLEXA. ASSUNTOS DE INTERESSE LOCAL. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR. REPERCUSSÃO GERAL RECONHECIDA. TEMA 272. 1. Verificar a possibilidade material de cumprimento da norma local depende da análise da legislação infraconstitucional aplicável à espécie. 2. O Supremo Tribunal Federal já assentou, sob a sistemática da repercussão geral, que os municípios têm competência para legislar sobre normas de interesse local. (RE 610.221-RG, Rel. Min. Ellen Gracie, DJe 20-08-2010, tema 272). 3. Agravo regimental a que se nega provimento” (ARE 932241, Rel. Min. EDSON FACHIN, 2ª T., j. em 26/05/2017, DJe-121 d. 08-06-2017).

## 3. Da legalidade das leis municipais

Como corolário da capacidade legislativa do município, tem-se que as leis locais editadas para disciplinar o atendimento bancário em seu limites territoriais gozam de presunção de validade e eficácia, por conseguinte, são dotadas de força coercitiva e de observância obrigatória. Desdobramento lógico disso é que o descumprimento sistemático e reiterado dessas leis resulta em uma patologia jurídica e social que reclama do Poder Judiciário uma solução.

## 4. Do Direito como um fenômeno cultural

O Direito é um fenômeno cultural, o que implica que as entidades com capacidade legislativa têm capacidade de discernir os bens materiais ou imateriais que são de maior



relevância para as comunidades que representam, e estender sobre eles o manto da proteção legal.

Ao positivar a proteção legal sobre tais bens, o ente legislativo estabelece a conduta que o cidadão deve, dali em diante, ter em relação a eles, de modo aquilo que era mero interesse da sociedade é alçado à condição de uma obrigação legal, a qual deve ser observada sob pena de sanção.

Uma vez positivada a obrigação, surge para os que são atingidos por ela a imposição de observá-la. Concomitantemente aos que são por ela beneficiados nasce o direito subjetivo de vê-la cumprida.

No caso concreto, isso implica que, se o Município erigiu o interesse de que o atendimento bancário presencial em seus limites territoriais seja prestado em determinadas condições, os bancos que quiserem ali operar devem observar as normas municipais, sob pena de sujeitarem-se às sanções previstas nessas mesmas normas<sup>2</sup>.

É certo também que, por ser a valoração do legislador local dotada de soberania, não caberá ao Poder Judiciário, via de valoração jurídica particular, mitigar ou ampliar os efeitos da lei, sob pena de usurpação das competências dos demais poderes locais. Isso implica que, se em razão do rigor da lei local os bancos optarem por encerrar suas atividades, ao Poder Judiciário não será autorizado interferir nesse contexto para ampliar ou mitigar o texto da lei, alterando-lhe artificialmente os resultados.

De igual modo, via de uma análise econômica do direito, caberá ao estabelecimento bancário lei discernir a viabilidade de se estabelecer, ou continuar estabelecido naquela localidade ante as condições que a nova lei lhe impõe, sendo-lhe vedado, no entanto, concluir que, sendo brandas as sanções legais, seria vantajoso continuar a prestar seus serviços de forma deficitária e arcar com eventual penalização do que adequar-se aos ditames legais. Deveras, essa é uma opção todo inaceitável na medida que o cumprimento da lei não é uma opção pessoal regida pelo custo-benefício, mas uma regra imperativa de conduta social.

Sobre o tema, faço minha a valiosa análise da inobservância contumaz da lei feita pelo e. Superior Tribunal de Justiça em caso análogo, *verbis*<sup>3</sup>:

“XII - Como explicitado pelos eminentes integrantes da Segunda Turma do STJ, por ocasião dos debates orais em sessão, a presente demanda cuida de problema ‘paradigmático’, diante *‘da desproporcionalidade entre a sanção imposta e o benefício usufruído’*, pois *‘a empresa tolera a multa administrativa’*, na medida em que *‘a infração vale a pena’*, estado de coisa que desrespeita o princípio que veda a *‘proteção*



*deficiente*', também no âmbito da '*consequência do dano moral*' (Ministro Og Fernandes).

Observa-se, nessa espécie de comportamento '*à margem do CTB*', e reiterado, '*um investimento empresarial na antijuridicidade do ato, que, nesse caso, só pode ser reprimido por ação civil pública*' (Ministro Mauro Campbell).

A matéria posta perante o STJ, portanto, é da maior '*importância*' (Ministra Assusete Magalhães), tanto mais quando o quadro fático passa a nefasta ideia de que '*compensa descumprir a lei e pagar um pouquinho mais*', percepção a ser rejeitada '*para que se saiba que o Brasil está mudando, inclusive nessa área*' (Ministro Francisco Falcão)".

Assim, a alegação de que as leis que disciplinam o atendimento bancário presencial padeceriam de mácula por gerar uma onerosidade excessiva não se mostram passíveis de mitigação por parte do Poder Judiciário, sob pena deste incorrer em ativismo político, conduta que lhe é vedada.

### **Do non bis in idem**

*In casu*, alega a instituição bancária que as leis em questão impõem a ela uma dupla penalização, eis que, a par da reparação individual, permite também uma sanção coletiva (multa).

A saber, a cumulatividade dessas sanções é perfeitamente possível, posto que ela têm sujeitos, objetos e objetivos distintos. Enquanto a multa administrativa tem por sujeito a coletividade, por objeto a infração legal e a sua sanção visa prevenir a reiteração da infração e estimular o infrator a cumprir com a obrigação legal, a indenização individual tem por sujeito o consumidor, por objeto a afronta a um direito que lhe é próprio e por objetivo tão só a reparação do dano na sua exata extensão, ou seja, é isenta dos aspectos pedagógico e retributivo que caracterizam a primeira.

Trata-se, *in casu*, de aplicação prática da teoria da vedação à proteção deficiente/insuficiente do consumidor, albergada no artigo 6º, do CDC, *in verbis*:

*“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:*

*VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos”;*

Esse mesmo entendimento foi encampada por esta e. Corte Estadual no enunciado n.º 69 de sua Súmula, *verbis*:

*“O não cumprimento por agência bancária de legislação municipal, que fixe prazo máximo para atendimento do consumidor, enseja a aplicação de sanção administrativa por parte do Procon, podendo levar, ainda, à obrigação de indenizar o consumidor por danos materiais e morais, de conformidade com o caso concreto”.*

## Do dano indenizável

Dispõe o Código Civil, *verbis*:

“Dos Atos Ilícitos

Art. 186. Aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.

Art. 187. Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes”.

Em consonância com o texto legal, é correto afirmar que as disposições legais que fixam prazos para o atendimento presencial do consumidor de serviços bancários geram para esse um direito subjetivo oponível ao prestador de serviço. Assim, uma vez transgredida a norma legal, ocorrerá a violação do direito do consumidor de ser atendido no prazo fixado na lei. Até aqui, nada de mais e não há divergência séria a esse respeito.

A divergência está em definir se, na prática, o ato ilícito de afronta ao direito subjetivo do consumidor tem envergadura para erigir-se ao grau de lesão aos direitos da personalidade dele. Se superada essa etapa, passa-se, então, à questão probatória de o dano ser ou não presumido, isto é, se deve ou não ser objeto de prova pelo prejudicado. Enfrentemos esses temas.

## Dos Danos

Impõe-se, em princípio, rememorar que, sob a égide do Código Civil de 1916, a teoria dos atos ilícitos conhecia apenas o dano material. Apenas na década de 1980 e por construção

jurisprudencial, o dano moral foi concebido junto ao ordenamento pátrio. Porém, a positivação do dano moral somente veio a lume no texto constitucional de 1988, que, trazendo inovações profundas em todos os ramos do direito, impôs ao legislador a necessidade de atualização do arcabouço jurídico brasileiro, dentre elas, a de trazer à luz um novo Código Civil, o que ocorreu em desde 2003.

De ser dito que, não obstante o significativo avanço na disciplina da responsabilidade civil, o novo Código Civil não encampou a modernidade que já lhe era disponível naquele momento, como se vê na tímida e insuficiente classificação legal dos danos.

Com efeito, nesse sentido, limitou-se a fazer referência aos danos materiais e aos morais, fixando como morais todos aqueles que, por exclusão, não são materiais. Com isso, restou por aglutinar na expressão “danos morais” não só os danos morais propriamente ditos, como também o dano estético, o dano à imagem, à honra e todos os demais danos que não se enquadram em nenhum rótulo já conhecido, a exemplo do dano pela perda de uma chance, pelo extravio de bagagem no transporte remunerado, pela perda do tempo útil etc.

Ao fim, tem-se, que, sob o pálio do dano moral, nomenclatura que recebeu uma extensão superestimada, o Código Civil atual abarca uma enormidade de danos que, a se aplicar um maior rigor terminológico, não se enquadrariam nessa categoria. Esse é o caso, por exemplo, do dano causado pela demora excessiva em fila de banco, em desacordo com disposição legal específica.

Feitas essas ponderações, volto-me ao caso concreto.

## Dos direitos da personalidade

Dispondo sobre os Direitos da Personalidade, o Código Civil, em seu artigo 20, elenca, ao lado da honra e da boa-fama, também a respeitabilidade, *in verbis*:

“Art. 20. Salvo se autorizadas, ou se necessárias à administração da justiça ou à manutenção da ordem pública, a divulgação de escritos, a transmissão da palavra, ou a publicação, a exposição ou a utilização da imagem de uma pessoa poderão ser proibidas, a seu requerimento e sem prejuízo da indenização que couber, se lhe atingirem a honra, a boa fama ou a **respeitabilidade** ou se se destinarem a fins comerciais”.

Embora não haja um conceito legal de respeitabilidade, pode-se afirmar que trata-se de um valor assaz relevante<sup>4</sup>, eis que é citado por diversas vezes na Constituição da República, *ad*



*exemplum*, de seu artigo 227<sup>5</sup>.

“Art. 227. É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança, ao adolescente e ao jovem, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, **AO RESPEITO**, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-los a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão” (destaquei).

Segundo, ainda, o e. STJ a respeitabilidade, assim como a reputação e a credibilidade, é um atributo ligado à honra subjetiva (STJ, 3ª T., REsp 1658692/MA, DJe 12/06/2017).

Ao cabo desse raciocínio, tem-se que toda conduta que afrontar a respeitabilidade da pessoa humana, ou seja, tratar-lhe de forma indigna, desimportante e desdenhosa, como não merecedora de respeito, implicará violação aos direitos da personalidade.

### Da previsão legal do dano moral

Acerca da reparação dos danos morais, o artigo 14, do Código de Defesa do Consumidor assim prevê:

"Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

No Código Civil, além dos artigos 186 e 187 antes transcritos, há também o artigo 927, assim redigido, *verbis*:

"Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo”.

Vê-se, pois, que tanto o CDC como o CC dispõem que a mera ilicitude da conduta é insuficiente para a gera a ocorrência do dano moral com o que a conduta, independentemente de ser *contra legem* ou *contra jus*, só implicará dever de reparação se gerar um resultado danoso a outrem. Além disso, esse dano deve ser expressivo, eis que, segundo consagrado princípio supralegal, o direito não deve ocupar-se de bagatelas<sup>6</sup>.

## Do dano moral pela demora no atendimento do consumidor

Acerca da prestação de serviço, dispõem os artigos 14, § 1º e 20, § 2º do CDC que:

“Art. 14. (...).

§ 1º. O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

II - o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III - a época em que foi fornecido”.

“Art. 20.

§ 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”.

Ressai desses textos legais que o CDC tem por impróprio (ou viciado) o serviço que se mostrar em descompasso com o que razoavelmente dele se espera, ou seja, que não atende às legítimas expectativas do consumidor e/ou não atender as normas regulamentares de prestabilidade.

2 Sobre a legítima expectativa o e. STJ já se manifestou várias e exaustivas vezes. Pela pertinência da análise do tema e por tratar-se da mais alta Corte de Justiça em matéria infraconstitucional, peço vênias para transcrever excertos do voto condutor do julgamento do REsp 1606360/SC<sup>7</sup>, em que o assunto foi dissecado com maestria, *verbis*:

“43. Como se observa do texto legal, a imputação da responsabilidade objetiva por defeito no serviço está correlacionada à frustração da razoável expectativa de segurança do consumidor, consideradas as circunstâncias relevantes, as quais, inevitavelmente, devem ser extraídas da realidade fática subjacente a cada hipótese concreta levada a julgamento. Qualquer solução estabelecida *a priori* corre o risco de, na hipótese concreta, não corresponder ao critério da razoabilidade.

44. Convém anotar que a proteção da legítima expectativa, ou proteção da confiança, constitui, ainda, corolário do princípio da boa-fé objetiva nas relações privadas,



estabelecendo um vínculo obrigacional ao sujeito que, com seu comportamento, cria em outrem expectativa legítima que é incorporada em sua esfera de direitos. Relembre-se que a boa-fé objetiva, além de funcionar como instrumento hermenêutico e de limitação ao exercício de direitos subjetivos, é fonte de direitos e deveres jurídicos.

45. Nessa esteira, especificamente quanto à questão que ora se analisa, a responsabilidade do estabelecimento comercial deve ser casuisticamente verificada, competindo ao julgador investigar se o conjunto das circunstâncias concretas do estabelecimento e seu estacionamento eram aptas a gerar, no consumidor-médio, razoável expectativa de segurança em relação ao veículo (...).

46. Se esse conjunto de circunstâncias, objetivamente consideradas, indicar que havia razoável expectativa de segurança por parte do consumidor-médio, a responsabilidade do estabelecimento ou instituição estará configurada, assentando-se o nexo de imputação na frustração da confiança a que fora induzido o consumidor. (...)."

Segundo, pois, as orientações do e. STJ, o serviço será defeituoso quando frustrar a legítima expectativa do consumidor-médio<sup>8</sup>, a qual deve ser aferida pela análise das circunstâncias relevantes, a serem casuisticamente definidas.

No caso concreto, a legítima expectativa na prestação do serviço já se encontra expressamente mensurada pela métrica do legislador, com o que inexistente dúvida sobre o tema. Com efeito, tendo a lei estabelecido o prazo para o atendimento presencial, mensurada está a legítima expectativa do consumidor de ver o serviço prestado dentro desse período. Assim, haverá frustração da legítima expectativa do consumidor, por conseguinte, vício na prestação do serviço, quando inobservado prazo de lei. Caso o prazo seja observado, não há falar-se em vício do serviço.

De ser notado que a presunção do vício na prestação do serviço é relativa (*juris tantum*), ou seja, admite a contraprova pelo prestador, nos termos do art. 14, § 3º, do CDC:

“§ 3º. O fornecedor de serviços só não será responsabilizado quando provar:

I - que, tendo prestado o serviço, o defeito inexistente;

II - a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiro”.

No caso concreto, ao exercer essa prerrogativa, alega o prestador (banco/réu) que os serviços são isentos de defeitos e que, se eles existem, tal resultado deve ser atribuído ao próprio consumidor.

No primeiro aspecto (*regularidade dos serviços*), aduz que a prestação dos serviços é

adequada segundo a natureza de sua atividade, com o que atende às expectativas que dele se espera. Alega ainda que a demora implica mero dissabor do cotidiano e ocorre também em outros ramos do comércio, como padarias, supermercados e farmácias e nem por isso há dano moral em casos que tais.

Acresce, mais, que é o próprio consumidor quem dá causa à superação do prazo legal para atendimento presencial quando opta por não utilizar-se dos demais meios de autoatendimento que lhes são disponibilizados, isso quando não o faz com o deliberado intuito de auto prejudicar-se a fim de colocar-se na posição de vítima para poder postular em juízo a reparação dos danos (*"indústria do dano"*).

Analise as tais alegações.

### **Da isonomia com os outros ramos de serviços**

É inegável o fato de que o serviço bancário ocupa lugar de destaque no ramo de prestação de serviços, dado que quase todos os atos da vida civil reclamam por eles. Ante essa inigualável essencialidade do serviço bancário, a sua comparação com as atividades desenvolvidas por outros ramos de serviços, como padarias, farmácias e supermercados não apresenta logicidade mínima.

Sem esforço algum poderia ser elencada uma miríade de distinções entre os serviços bancários e os outros ramos de serviços, a começar pelo fato de que as instalações de nenhum deles possui porta com detector de metais e atendimento presencial limitado entre as 10 e 16 horas.

Além disso, o consumidor que se dirige para uma padaria, farmácia ou supermercado não sofre sanção caso não consuma os serviços ali prestados, o que não se dá com o serviço bancário, cujo consumo é coercitivo na medida em que está vinculado a uma obrigação com prazo certo e previsão de sanção automática pela simples mora.

Outra circunstância relevante que distingue os serviços bancários dos demais ramos de prestação de serviços reside na sua forte concentração, que é reservada a umas poucas instituições de elevadíssimo porte, situação que expõe o consumidor a uma vulnerabilidade evidente. E é justamente essa extrema disparidade entre os dois polos desta relação específica de consumo que legitima a edição de lei voltada à restauração da equidade entre os seus sujeitos.

### **Da adequação da prestação dos serviços**



A alta rentabilidade dos serviços bancários também é outra circunstância relevante no caso concreto. De fato, tendo em vista que a rentabilidade de alguns dos serviços mais prestados pelas instituições bancárias supera os 300% (*trezentos por cento*) anuais, tem-se que seria legítimo ao consumidor esperar uma correspondência em relação à qualidade dos serviços prestados.

No entanto, o que se vê é que os consumidores são submetidos a uma demora que chega, nos momento de pico, a até duas horas<sup>9</sup>, sem que tenham acesso a água, sanitários e assentos suficientes, itens que não seriam necessários se o atendimento se desse em prazo razoável, mas que, ante a prolongada demora, transmudam-se de itens de mero conforto em itens de real necessidade.

De ser dito, ainda, que a disponibilidade de caixas automáticos e outros meios de autoatendimento não exime ou interfere na obrigação da instituição de prestar o atendimento presencial de forma satisfatória, até porque esses outros meios também não se mostram satisfatórios, como foi realçado pelo e. Superior Tribunal de Justiça no julgamento do REsp 1737412/SE (3ª. T, Rel. Min. Nancy Andrighi, DJe 08/02/2019), *verbis*:

“É incontroverso, no entanto, que a instituição financeira recorrida não prestou o serviço de atendimento bancário presencial de maneira adequada, com qualidade e desempenho satisfatórios, pois o acórdão recorrido manteve a obrigação de fazer imposta pela sentença de disponibilizar pessoal suficiente para o atendimento nos caixas, de instalação de sanitários e de assentos para idosos, gestantes, deficientes e pessoas com crianças de colo.

Partindo desse ponto indiscutível, deve-se ressaltar que a prestação inadequada dos serviços de atendimento em caixas presenciais, com qualidade e desempenho insatisfatórios, não é suprimida pelo oferecimento de meios virtuais de autoatendimento bancário (internet e caixas eletrônicos), pois, como reconhecido pelo próprio recorrido, *‘quase todos os atos da vida civil dependem de alguma forma do serviço bancário’* (e-STJ, fl. 1.297), e, somente, em sua maioria, “os que possuem maior grau de instrução, optam pelo autoatendimento” (e-STJ, fl. 1.297).

Referida situação se mostra ainda mais grave ao se ter em vista a reduzida concorrência existente no setor bancário-financeiro em nosso país, que reduz drasticamente as escolhas dos consumidores e os constrange a se submeter a atendimentos de qualidade inferior com poucas alternativas de significativo atendimento de suas necessidades.

Na hipótese em exame, portanto, a violação aos deveres de qualidade do atendimento presencial, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente, infringe valores essenciais da sociedade e possui, ao contrário do afirmado pelo acórdão recorrido, os atributos da gravidade e intolerabilidade, não configurando mera infringência à lei ou ao contrato.

Com efeito, a moldura fática delineada no acórdão recorrido revela que, a despeito da obrigação prevista desde o ano de 2007 (Lei Municipal 3.441/2007), estabelecendo como abusivo o constrangimento do consumidor a tempo de espera superior a 15



(quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em dias especiais, a instituição financeira recorrida optou por não adequar seu serviço a esses padrões de qualidade, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos.

Ademais, essa opção acarretou um *'desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço'*, revelando *'ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé'* (REsp 1645744SP, Terceira Turma, DJe 13062017) e *'intenção deliberada [...] em violar o ordenamento jurídico com vistas a obter lucros predatórios em detrimento dos interesses transindividuais'* (REsp 1.473.846SP, Terceira Turma, DJe 24022017), o que revela a intolerabilidade e a injustiça da lesão causada a esse valor da sociedade, o que é suficiente para a caracterização do dano moral coletivo”.

Anuindo-me ao excerto jurisprudencial retro, interpreto ser relevante para o caso concreto a circunstância de as reclamações dos consumidores quanto à má qualidade dos serviços bancários prestados pelo réu perdurarem por mais de uma década<sup>10</sup> sem que haja qualquer medida efetiva para sanar a deficiência dos serviços.

Deveras, sendo certo que as instituições bancárias não têm dificuldade financeira que as impeça de implantar melhorias na prestação de seus serviços<sup>11</sup>, deduz-se, por falta de opção, que existe um desdém para com o consumidor e que ele assenta-se em razões de ordem exclusivamente financeira, qual seja, a obtenção de lucros predatórios.

Sob a ótica das relevantes circunstâncias retro aludidas, não há dificuldade em visualizar que a prestação dos serviços pelas instituições bancárias nas condições mencionadas em linhas pretéritas (*morosidade prolongada, renitente e desproporcional imposta ao consumidor*) exorbita o mero dissabor ou aborrecimento cotidiano tolerável e, em verdade, constitui uma grave e expressiva ofensa à respeitabilidade do consumidor, causando-lhe um dano “moral” passível de reparação, pela frustração de sua legítima expectativa.

A elevação da legítima expectativa ao patamar de critério aferidor do dano moral assenta-se no princípio da função social do contrato e no prestígio que ela atribui às cláusulas gerais da boa-fé e do dever de probidade que devem permear a relação contratual, e que se manifestam na coibição de excessos por aquele que se encontra em posição de vantagem sobre o outro contratante (*match position*), situação bastante comum no Brasil quando se trata da relação entre as grandes corporações e seus consumidores.

## Da prova do dano

No que pertine a questão de o dano decorrente da mora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais ser presumido (*in re ipsa*) ou carecer de prova casuística, filio-me

à corrente que entende que o dano é presumido e não há necessidade de prova por parte do consumidor a não ser a da efetiva demora excessiva do atendimento.

Nesse sentido, peço vênia para, novamente, fazer alusão ao julgamento do REsp 1737412/SE, em que a d. Relatora, de forma acurada e desenvolta, demonstra a presunção dos danos relativos ao “desvio produtivo do consumidor” e à “perda do tempo útil do consumidor”, ambas albergadas pela principiologia do CDC, *in verbis*:

## “2. DO TEMPO MÁXIMO DE ESPERA EM FILA

### 2.1. Do máximo aproveitamento do tempo como um interesse coletivo

Um dos principais propósitos do moderno sistema capitalista – que desenvolveu a produção de bens e a prestação de serviços em termos de eficiência e especialização – é o de gerar o máximo de aproveitamento possível dos recursos produtivos disponíveis.

De fato, o incremento da produtividade relacionado às revoluções industriais e tecnológicas gerou excedentes de produção e, como consequência, permitiu que as pessoas inseridas no sistema capitalista se especializassem em fazer o que são melhores, trocando seus bens e serviços específicos por outros fornecidos por pessoas especializadas em diversificados outros bens e serviços.

O resultado dessa maior eficiência é a criação de maiores espaços de liberdade, de nítido interesse coletivo.

Como destaca a doutrina, *‘a sociedade pós-industrial [...] proporciona a seus membros um poder liberador: o consumo de um produto ou serviço de qualidade, produzido por um fornecedor especializado na atividade, tem a utilidade subjacente de tornar disponíveis o tempo e as competências que o consumidor necessitaria para produzi-lo [por si mesmo] para seu próprio uso’* pois *‘o fornecimento de um produto ou serviço de qualidade ao consumidor tem o poder de liberar os recursos produtivos que ele utilizaria para produzi-lo’* pessoalmente (DESSAUNE, Marcos V. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor: uma visão geral. Revista de Direito do Consumidor: RDC, São Paulo, v. 27, n. 119, p. 89-103, set.out. 2018, sem destaque no original).

### **O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que é atribuído aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, d, do CDC**

No entanto, o tempo útil e seu máximo aproveitamento são, como visto, interesses coletivos, subjacentes aos deveres da qualidade, segurança, durabilidade e desempenho que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços e à função social da atividade produtiva.

A proteção à perda do tempo útil do consumidor deve ser, portanto, realizada sob a vertente coletiva, a qual, por possuir finalidades precípuas de sanção, inibição e reparação indireta, permite seja aplicada a teoria do desvio produtivo do consumidor e a responsabilidade civil pela perda do tempo.

Realmente, como já tive a oportunidade de sustentar em voto recentemente proferido nesta 3ª Turma, a doutrina já defende 'a responsabilidade civil pela perda injusta e intolerável do tempo útil: Marcos Dessaune (Desvio Produtivo do Consumidor – O Prejuízo do Tempo Desperdiçado. São Paulo: RT, 2011, p. 47-48); Pablo Stolze (Responsabilidade civil pela perda do tempo. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 18, n. 3540, 11 mar. 2013. Disponível em: artigos 23925>. Acesso em: 3 mar. 2017); Vitor Vilela Guglinski (Danos morais pela perda do tempo útil: uma nova modalidade. Jus Navigandi, Teresina, ano 17, n. 3237, 12 maio 2012. Disponível em: . Acesso em: 3 mar. 2017)” (REsp 1634851RJ, Terceira Turma, DJe 15022018).

Essa proteção à intolerável e injusta perda do tempo útil do consumidor ocorre, portanto, pelo 'desrespeito voluntário das garantias legais [...], com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço', revelando 'ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé' (REsp 1645744SP, Terceira Turma, DJe 13062017), conduta que enseja a condenação em danos morais coletivos” (STJ, 3ª. T, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, j. em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

Em harmonia com o acórdão aludido, tem-se que a prestação do serviço de atendimento bancário presencial fora dos prazos estabelecidos em lei específica é defeituosa e implica dano moral presumido seja sobre a égide do “desvio produtivo do consumidor”, seja a título da “perda do tempo útil do consumidor”.

#### **Do valor do dano moral**

Embora a definição do valor do dano moral não seja objeto do IRDR, eis que essa questão tem feição predominantemente fática, o é em relação à apelação, cujo julgamento também está afeto a este e. Colegiado Julgador. Assim, passo a expressar o meu entendimento sobre o tema.

O dano moral, prescreve o art. 944, do CC<sup>12</sup>, deve ser reparado na medida de sua extensão, o que expunge de seus elementos informativos os aspectos punitivo e pedagógico<sup>13</sup>. Deve-se, ainda, ter em mente que o seu valor não deve ser ínfimo, de modo que não seja eficaz, e muito menos excessivo, de modo que sirva de fomento à chamada “indústria do dano”.

Outro relevante fator está em que, em se tratando de dano presumido e decorrente de uma relação de consumo na qual a personalidade do consumidor não é um fator distintivo, a sua mensuração deve se pautar pela estipulação de um valor padrão, o qual, no entanto, será passível de variação para maior ou para menor havendo, no caso concreto, motivos que a justifique.

Nesse linear, tenho por adequada a importância padrão de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para a reparação.

*De ser dito, ainda, que o fomento da “indústria do dano moral” nos casos dos serviços bancários não se deve ao valor da reparação fixada em juízo, mas à renitente e injustificada má-prestação do serviço, com o que, se indústria do dano há nesse caso, está umbilicalmente ligado à conduta das próprias instituições bancárias, que lhe dão ensejo e incentivos.*

### **Dispositivo do IRDR**

*Ao término dessas exposições, acolho o presente Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas para firmar as seguintes teses jurídicas:*

- 1 – A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação;*
- 2 – Em casos que tais, o dano moral é presumido e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor.*

### **DA APELAÇÃO**

*A apelação foi admitida pela e. 5ª Câmara Cível e não há necessidade de rever essa decisão.*

*In casu, a sentença julgou improcedente o pedido à guisa de prova de o apelante/autor da ação ter consumido efetivamente os serviços bancários junto à agência do apelado.*

### **Da prova do consumo da prestação de serviço pelo apelante**

*A saber, a inicial foi instruída com os documentos “Senha C 60” e “Senha A048”, que certificam respectivamente, que no dia 10-02-2014, um não correntista chegou à sede do apelado às 15:54:58h e foi atendido presencialmente às 17:08:8h (mov. 03, doc. 06) e que no dia 11-06-2015, um não correntista chegou a sua sede às 15:08h e foi atendido presencialmente às 16:08h (mov. 03, doc. 07).*

*Por importante, registre-se que as partes dispensaram a realização de novas provas além daquelas já trazidas na fase postulatória da demanda. De igual modo, a inversão do ônus*

*probatório foi indeferida por decisão interlocutória proferida logo no início no processo e reiterada por ocasião da sentença, sendo que, desse capítulo não houve impugnação recursal.*

*Como antes referido, o d. Juiz a quo reputou não provado pelo apelante que foi ele o consumidor atendido nessas duas ocasiões, haja vista que o documento não é nominal e ele não trouxe aos autos outros elementos de convicção que roborasse a alegação de que foi ele, sim, quem teria se utilizado dos serviços do apelado.*

*No caso em tela, interpreto que o fato de a senha não ser nominal não pode ser imputado ao apelante/consumidor, eis que trata-se de documento confeccionado pelo apelado/prestador de serviço, no cumprimento de uma obrigação legal que é sua.*

*De igual modo, mesmo que o apelante instrísse a petição inicial com outros documentos contendo a “autenticação” ou “chancela” eletrônica do serviço na cártula (boleto, comprovante de depósito etc), ali também não haveria nominalidade do consumidor. Ainda quanto ao tema, também não se mostra minimamente factível o fornecimento de uma nota fiscal nominal e atinente ao serviço prestado pelo banco. Logo, conclui-se que a prova produzida nos autos é aquela que, dentro de uma margem de normalidade, seria possível exigir do apelante.*

*No caso concreto há ainda a relevante situação de que o próprio apelado não impugnou a alegação do apelante de que foi ele o sujeito dos serviços prestados nas ocasiões certificadas nos autos.*

*Diante disso, é de se dar razão ao apelante quando alega ter demonstrado, de forma suficiente e idônea, que foi o sujeito da prestação de serviço nas datas informadas na petição inicial, com o que impõe-se a reforma da sentença nesse sentido.*

### **Da resolução de mérito no caso concreto**

*No caso concreto, constata-se pela documentação e termos dos autos que o apelante outorgou procuração ao advogado subscritor da inicial em 11-09-2015 (mov. 03, doc. 02), tendo a petição inicial sido ajuizada em 22-09-2015 (mov. 03, doc. 09).*

*Resulta daí que o intervalo decorrido entre a má prestação de serviço e a iniciativa do apelante no sentido de ver-se ressarcido por esse fato foi de 01a07m01d (um ano, sete meses e um dia) no primeiro caso e de 03m (três meses), na segunda ocasião.*



A ser assim e tomando por baliza os valores ao qual se fez referência anteriormente, tem-se que o pedido indenizatório deve ser acolhido e mensurado em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), eis que trata-se de dois fatos distintos.

### **Dispositivo**

Ao teor do exposto, conheço da apelação e a provejo para reformar a sentença e julgar procedente o pleito indenizatório, o qual se mensura em R\$ 10.000,00 (dez mil reais), com correção monetária a contar do arbitramento (STJ, súmula 362), incidência de juros de mora a partir do evento danoso (STJ, súmula 54) e inversão das custas processuais e honorários advocatícios, os quais fixo em 20% sobre o valor da condenação.

É o voto.

Goiânia – Go.

Julgamento em 12 de agosto de 2020.

**EMENTA:** INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DEMANDAS REPETITIVAS. DEMORA NO ATENDIMENTO BANCÁRIO PRESENCIAL. PRESSUPOSTOS DE ADMISSIBILIDADE. FRUSTRAÇÃO DA LEGÍTIMA EXPECTATIVA DEFINIDA EM LEI MUNICIPAL. AFRONTA À RESPEITABILIDADE DO CONSUMIDOR. DANO MORAL PRESUMIDO.

**1** – O rito incidental não prevê a prévia oitiva ministerial para fins de sua admissibilidade.

**2** – A falta de isonomia nos julgamentos de demanda com elevado quantitativo e mesmo objeto é fator de insegurança jurídica e autoriza a instauração do IRDR para solucioná-la.

**3** – A demora excessiva na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação específica gera dano moral passível de reparação;

**4** – Em casos que tais, o dano moral é presumido (*in re ipsa*) e, portanto, prescinde de prova de sua ocorrência por parte do consumidor, não obstante, admita a produção de prova em contrário (*juris tantum*).

**5 – Parecer ministerial de cúpula desacolhido.**

**INCIDENTE DE RESOLUÇÃO DE DEMANDAS REPETITIVAS ACOLHIDO. TESES FIRMADAS.**

**EMENTA:** APELAÇÃO. AÇÃO DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS. DEMORA PROLONGADA EM FILA DE BANCO. PROVA DO CONSUMO DO SERVIÇO PELO AUTOR DA AÇÃO. LAPSO TEMPORAL PROLONGADO ENTRE A OFENSA E A REAÇÃO DO OFENDIDO. RELEVÂNCIA.

**1 – A “senha” fornecida pela instituição bancária, ainda que não nominal, é suficiente à demonstração de que o autor da ação foi o sujeito da prestação de serviço nela informada.**

**2 – A demora na prestação dos serviços bancários presenciais em prazo superior aos definidos em legislação local específica implica defeito na prestação do serviço e gera dano moral passível de reparação.**

**3 – O dano moral decorrente da mora excessiva na prestação do serviço bancário é presumido (in re ipsa), não obstante admita contraprova (juris tantum).**

**4 – Demonstrado pelo consumidor o vício no serviço prestado pelo estabelecimento bancário, faz jus à reparação do dano moral experimentado, fixada a indenização em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por cada infração. APELAÇÃO CONHECIDA E PROVIDA.**

## **ACÓRDÃO**

**VISTOS**, relatados e discutidos o presente **Incidente de Resolução de Demandas Repetitivas n. 5273333.26.2019.8.09.0000** e **Apelação Cível n. 336291.61.2015.8.06.0134**, Comarca de Goiânia, sendo requerente Des. Marcus da Costa Ferreira e requerido Banco do Brasil S/A e Outros.

**ACORDAM** os componentes do Órgão Especial do Egrégio Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, à unanimidade, em julgar procedente o incidente e conhecer e prover à apelação, nos termos do voto do Relator.

**VOTARAM**, os Desembargadores João Waldeck Felix de Sousa-Relator, Nelma Branco Ferreira Perilo, Gerson Santana Cintra, Carmecy Rosa Maria Alves de Oliveira, Nicomedes Domingos Borges, Itamar de Lima, Olavo Junqueira de Andrade, Marcus da Costa Ferreira, Amaral Wilson de Oliveira (em substituição ao Des. José Carlos de Oliveira), Leobino Valente Chaves e Gilberto Marques Filho. Ausente ocasional a Desembargadora Sandra Regina Teodoro Reis. Ausentes no início do julgamento os Desembargadores Carlos Escher e Kisleu Dias Maciel

Filho. Ausentes justificadamente, os Desembargadores Beatriz Figueiredo Franco e Carlos Roberto Fávaro (em substituição ao Desembargador Ney Teles de Paula).

Presidiu a Sessão o Desembargador Walter Carlos Lemes.

Presente a Dra. Ana Cristina Ribeiro Peternella França, digna Procuradora de Justiça.

Julgamento em 12 de agosto de 2020.

1Os julgados deste e. TJGO registram feitos oriundos de Goiânia, Aparecida de Goiânia, Trindade, Itumbiara, Rio Verde, Catalão, Quirinópolis, Jaraquá, Goiatuba, Palmeiras e Uruaçu.

2“A eficácia dos comandos normativos demanda a presença do elemento coerção. Isso porque, se a capacidade de imposição da norma ficar vinculada apenas ao livre arbítrio individual que, de acordo com a sua consciência, optará por obedecer ou não ao comando normativo, não se conseguirá êxito na disciplina das relações sociais, uma vez que sempre haverá alguém disposto a transgredir as normas do grupo” (LIMA, Gilvânklm Marques de. A cultura e a sua relação com o direito. Revista Jus Navigandi, ISSN 1518-4862, Teresina, ano 22, n. 5063, 12 maio 2017. Disponível em: <https://jus.com.br/artigos/36466>. Acesso em: 19 nov. 2019).

3AgInt no REsp 1712940/PE, Rel. Ministro FRANCISCO FALCÃO, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/09/2019, DJe 09/09/2019.

4A saber, segundo o Novo Dicionário Eletrônico Aurélio, © 5ª. Edição do Dicionário Aurélio da Língua Portuguesa.

©2010 by Regis Ltda., “Respeitabilidade” é um substantivo feminino que indica “a qualidade de respeitável”.

Respeitável, por sua vez, é um adjetivo de dois gêneros com os seguintes significados.

1. Digno de respeito; venerável.
3. Que tem grande importância; importante.

Já o substantivo masculino “respeito”, tem, entre outros significados, os de:

2. Reverência, veneração
3. Obediência, deferência, submissão, acatamento
7. Consideração, importância.

5“

6Colhe-se na doutrina que o princípio da insignificância surgiu no Direito Civil Romano (“*minus non curat praetor*”) e só depois foi aplicado ao Direito Penal, onde, atualmente, incide em larga escala.

7REsp 1606360/SC, Rel. Min. NANCY ANDRIGHI, 3ª T., julgado em 19/10/2017, DJe 30/10/2017.

8Correspondente ao consumidor comum, desprovido de características especiais que o distingua de seus pares e justifique uma expectativa de que o serviço a ser prestado seja igualmente especial.

9Como é o caso de algumas das demandas julgados por essa e. Corte Estadual.



10Tome-se por exemplo a cidade de Quirinópolis, onde a demanda ora analisada teve origem. A primeira das duas leis que lá foram editadas data de 12 de maio de 1999 (Lei n.º 2.260/99), o que sugere que a esse tempo a situação já se mostrava aflitiva ao ponto de a comunidade sentir a necessidade de legislar acerca desse assunto.

11A exemplo das agências VIPs (do inglês “ Very Important People”).

12Art. 944. A indenização mede-se pela extensão do dano.

13Os quais, como antes explanado, compõem o dano coletivo, esse, sim, voltado a repreender e desestimular a reiteração da prática ilícita com muito mais eficácia.

(assinatura eletrônica - art. 1º, §2º, III, Lei 11.419/06)

Desembargador **JOÃO WALDECK FÉLIX DE SOUSA**

Relator