RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 - TO (2021/0087575-0)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348
		EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498
		TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	MAURÍCIO VELOSO QUEIROZ E OUTRO(S) - SP326730
RECORRIDO	:	MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. COMPATIBILIDADE. DANO MORAL COLETIVO. AFERIÇÃO *IN RE IPSA*. CAIXAS ELETRÔNICOS INOPERANTES. FALTA DE NUMERÁRIO. DESABASTECIMENTO. EXCESSIVA ESPERA EM FILAS POR TEMPO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. REITERAÇÃO DAS CONDUTAS. DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO. VALOR DA COMPENSAÇÃO. RAZOABILIDADE. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO DANOSO. ASTREINTES. *BIS IN IDEM*. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. MULTA DIÁRIA. VALOR ARBITRADO. SÚMULA 7 DO STJ. SÚMULA 284 DO STF. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO.

1- Recurso especiais interpostos em 30/09/2019 e 19/09/2019 e conclusos ao gabinete em 26/3/2021.

2- Os propósitos recursais consistem em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) é possível a condenação ao pagamento de danos morais coletivos em demanda em que se discute direitos individuais homogêneos; c) em demanda em que se discute a caracterização de dano moral coletivo é necessária a prova concreta do dano; d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; e) o valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos é excessivo; f) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de compensar os danos morais coletivos ou da citação na ação civil pública; g) a imposição de multa diária configura *bis in idem*, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e h) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo.

3- Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissão no acórdão recorrido, pois as matérias impugnadas foram enfrentadas de

forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal *a quo* entendeu pertinente à solução da controvérsia.
4- Não bastasse ser possível cumular, na mesma ação coletiva, pretensões relativas a diversos interesses transindividuais, é forçoso concluir que, na espécie, não se está a tratar de ofensa a direitos individuais homogêneos, mas sim a direitos difusos com a imposição de obrigação de fazer e de compensar os danos morais coletivos perpetrados.
5- Ao contrário do que argumentam as recorrentes, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço.
6- A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos.
7- Na hipótese, não se evidencia a exorbitância apta a permitir a redução do valor fixado pela Corte de origem a título de compensação pelos danos morais coletivos, porquanto entende-se razoável o *quantum* fixado correspondente a R$ R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira.
8- Na hipótese de danos morais coletivos, os juros de mora devem incidir desde o evento danoso, notadamente por não se tratar, na espécie, de responsabilidade civil contratual.
9- Quanto a alegação de que a imposição de multa diária configuraria *bis in idem*, tem-se, no ponto, inviável o debate, porquanto não se vislumbra o efetivo prequestionamento, o que inviabiliza a apreciação da tese recursal apresentada, sob pena de supressão de instância.
10- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que o valor arbitrado a título de astreintes somente pode ser revisto excepcionalmente, quando irrisório ou exorbitante, sob pena de ofensa ao disposto na Súmula 7 do STJ.
11- A parte recorrente não logrou êxito em demonstrar a exorbitância do valor fixado a título de multa diária, limitando-se a tecer considerações genéricas sem desenvolver argumentação jurídica capaz de conferir sustentação à tese engendrada, o que atrai, por analogia, a incidência da Súmula 284 do STF.
12- No que diz respeito a interposição dos recursos pela alínea "c" do permissivo constitucional, importa consignar que não se pode conhecer dos recursos pela referida alínea, uma vez que pretendem as partes recorrentes discutir idêntica tese já afastada, ficando prejudicada a divergência jurisprudencial aduzida.
13- Recursos especiais parcialmente conhecidos e, nesta extensão, não

providos.

ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos estes autos, acordam os Ministros da Terceira Turma do Superior Tribunal de Justiça, na conformidade dos votos e das notas taquigráficas constantes dos autos por maioria, negar provimento aos recursos especiais, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido em parte o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino, Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.

Dra. DANIELA PERETTI D'ÁVILA, pela parte RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

Brasília (DF), 22 de fevereiro de 2022(Data do Julgamento)

MINISTRA NANCY ANDRIGHI
Relatora

RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 - TO (2021/0087575-0)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498
TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : MAURÍCIO VELOSO QUEIROZ E OUTRO(S) - SP326730
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

RELATÓRIO

O SENHOR MINISTRO NANCY ANDRIGHI (Relator):

Cuida-se de recursos especiais interpostos por BANCO BRADESCO S/A e por BANCO DO BRASIL S/A com fundamento nas alíneas "a" e "c" do permissivo constitucional.

Recurso especial de BANCO BRADESCO S/A interposto em: 30/09/2019.

Recurso especial de BANCO DO BRASIL S/A interposto em: 19/09/2019.

Conclusos ao gabinete em: 26/03/2021.

Ação: civil pública proposta pelo Ministério Público do Estado de Tocantins, contra o Banco Bradesco S/A e Banco do Brasil S/A, objetivando a responsabilização e ressarcimento de danos decorrentes da (a) ineficiência dos terminais eletrônicos de autoatendimento em virtude do desabastecimento dos caixas eletrônicos instalados nas agências do município de Araguaína/TO e (b) das filas que ultrapassam o tempo de espera legal para o atendimento.

Sentença: julgou parcialmente procedentes os pedidos, condenando as rés à obrigação de cumprir o limite máximo de tempo de espera para atendimento ao cliente e as normas do BACEN e da FEBRABAN no que tange à disponibilidade de numerário aos caixas eletrônicos. Ademais, condenou as

instituições financeiras rés ao pagamento de R$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) cada, a título de compensação por danos morais coletivos, a ser depositado no Fundo Estadual de Direitos Difusos, com fulcro no artigo 13 da Lei 7.347/85, devidamente corrigido e com juros de mora desde o evento danoso.

Acórdão: por maioria, deu parcial provimento às apelações interpostas pelo Banco Bradesco S/A e pelo Banco do Brasil S/A para reduzir o valor fixado a título de compensação por danos morais para R$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), sendo R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada recorrente, nos termos da seguinte ementa:

> APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. AGÊNCIAS BANCÁRIAS. DESABASTECIMENTO DOS CAIXAS ELETRÔNICOS. TEMPO DE ESPERA DOS USUÁRIOS EM FILAS. PROCEDÊNCIA DOS PEDIDOS. JULGAMENTO EXTRA PETITA. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO ESPECÍFICA. SENTENÇA INTEGRATIVA. CERCEAMENTO DE DEFESA. PROVA TESTEMUNHAL. CONTRADITA NA FORMA DA LEI. PRELIMINARES REJEITADAS.
> 1. Se a matéria tratada pelo magistrado decorreu da interpretação lógico sistemática da petição inicial, centrando-se aos limites da lide instaurada, não há espaço para se falar em julgamento extra petita se foi considerado os fatos suscitados e discutidos pelas partes, todos inerentes à causa de pedir remota, relacionada aos desgastes físicos, emocionais e morais a que os usuários da instituição bancária são submetidos, dado aos vícios na prestação dos serviços bancários, consistentes na inoperância dos caixas eletrônicos, e, por conseguinte na demora no atendimento pessoal a que precisam recorrer, como única alternativa possível de atendimento ao cliente que, por sua vez, restaram suficientemente demonstrados pelo conjunto probatório coligidos aos autos.
> 2. Não há espaço para se cogitar de ausência de fundamentação específica sobre as teses aventadas, ou mesmo quanto à fixação da condenação em danos morais se, primeiro, o magistrado não está obrigado a responder a todas as questões suscitadas pelas partes, quando já tenha encontrado motivo suficiente para proferir a decisão, consoante, inclusive, já pontificou o próprio STJ e, segundo, porque houve fundamentação criteriosa da causa, conquanto, o julgador expôs claramente as razões do seu convencimento, contrapondo-as à todas as teses defensivas.
> 3. A sentença integrativa proferida nos Embargos de Declaração, embora sucinta, deixou evidente todos os pontos questionados, modificando apenas o que era devido, uma vez que, nos limites da via utilizada, não é admissível a rediscussão das matérias analisadas e enfrentadas, como pretendia a parte embargante.
> 4. Não configura cerceamento de defesa o acolhimento da contradita da testemunha que possui vínculo trabalhista com a ré e se envolveu no evento supostamente causador do dano moral em questão, se o convencimento do magistrado pode ser formado pelas demais provas contidas nos autos.

REABASTECIMENTO DE CAIXAS ELETRÔNICOS. TEMPO DE ESPERA NAS FILAS. VÍCIO DE QUALIDADE NO SERVIÇO. ILICITUDE DA CONDUTA DO FORNECEDOR. PREJUÍZO DOS USUÁRIOS. DANOS MORAIS COLETIVOS. NATUREZA DIFUSA CARACTERIZADA. CONJUNTO PROBATÓRIO EXAUSTIVO. LEI MUNICIPAL APLICÁVEL À ESPÉCIE. REPARAÇÃO DEVIDA. QUANTUM DESPROPORCIONAL AO FATO. SENTENÇA REFORMADA APENAS PARA REDUZIR O QUANTUM DA CONDENAÇÃO.

1. Em que pese, no caso concreto, seja possível vislumbrar a ocorrência de dano individual homogêneo em relação aos consumidores que puderam ser identificados por meio de reclamações formalizadas junto ao PROCON, não se pode perder de vista o viés difuso do dano moral provocado pela má prestação de serviço. Isso porque, inúmeros usuários foram atingidos e não poderão ser individualizados ou identificados, bem como um número incalculável de potenciais usuários do mesmo serviço poderão vir a ser atingidos no futuro, caso o vício na prestação de serviço não seja sanado, restando demonstrada, portanto, situação que caracteriza 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, exsurgindo daí, conforme já assentou o STJ, o dano moral coletivo indenizável. Precedente REsp 1.402.475/SE.

2. Assente o entendimento, ademais, que na seara dos direitos difusos, especialmente no que tange aos desconfortos causados pela prestação de serviços inadequada, em descompasso com o que prescreve a legislação específica, causando aborrecimento ao consumidor, tal como no caso em apreço, o dano moral apresenta-se 'in re ipsa', não havendo que se falar em comprovação real do dano, nos termos dos precedentes jurisprudenciais do próprio STJ.

3. Considerando o disposto no artigo 30, I, da Constituição Federal, aplicável ao caso concreto as disposições da Lei Municipal 2.111/02, que dispõe sobre as normas a serem obedecidas no atendimento aos usuários das agências bancárias no município de Araguaína, uma vez que o legislador não fez distinção quanto à prestação de serviços, se nos terminais de autoatendimento ou por funcionários do banco, até mesmo porque, se os caixas eletrônicos visam facilitar o atendimento aos usuários dos bancos, no mínimo, devem ser estabelecidos em quantidades suficientes para que os clientes permaneçam na fila nos limites temporais nela fixados.

4. O vasto arcabouço probatório evidencia a ineficiência e inadequação do serviço bancário(causa de pedir) prestado pelos apelantes junto ao Município de Araguaína, de forma reiterada e em desacordo com as normas legais e regulamentadoras que impediu ou dificultou os consumidores de realizar operações diárias e essenciais nos terminais de autoatendimento, seja pelas extensas filas e demora no atendimento, seja pela falta de abastecimento dos caixas eletrônicos com numerários e indisponibilidade dos serviços nos referidos terminais, como o serviço de saque, restando suficientemente respaldada a condenação no substrato probatório e nas legislações regulamentadoras da matéria.

5. Sabe-se que para o arbitramento do dano moral deve o julgador fazê-lo atento ao princípio da razoabilidade, de modo a considerar a repercussão econômica do dano, a capacidade financeira do lesado e do agente, o grau de dolo ou culpa deste último e, por fim, a dor experimentada pela vítima. Assim, o ressarcimento do dano moral tende a se aproximar da justa medida do abalo sofrido, evitando de um lado,

> o enriquecimento sem causa e, do outro, a impunidade, de maneira a propiciar a inibição da conduta ilícita, razão porque, com base nesses critérios impõe-se a redução o dano moral coletivo. No caso, não estando a quantia fixada em conformidade com essas balizas, cabível a sua redução para montante que melhor atenda às peculiaridades do caso e aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, à luz dos padrões adotados pelos Tribunais Pátrios. Por este prisma, entendo que a indenização fixada pelo magistrado sentenciante no montante de R$10.000.000,00 (dez milhões de reais) para cada requerido, BANCO DO BRASIL E BANCO BRADESCO, não obedeceu aos critérios da moderação e da equidade, impondo-se assim sua redução para o valor de R$1.000.000,00 (HUM MILHÃO DE REAIS), sendo R$500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada um dos requeridos, em razão das peculiaridades do caso e que, por certo, compensará o gravame por eles sofrido, não se afigurando, pelo seu montante, como exagerada a ponto de se constituir em fonte de renda.
> MANUTENÇÃO DA TUTELA ANTECIPADA. FIXAÇÃODAS ASTREINTES. RAZOABILIDADEE PROPORCIONALIDADE À DEMANDA. MANUTENÇÃO NECESSÁRIA.
> 1. Nos termos do artigo 537 do CPC, a fixação pelo juiz de multa para compelir o devedor ao cumprimento da obrigação tem o ínsito caráter inibitório, cuja finalidade é coibir a parte a satisfazer a obrigação que lhe foi imposta, sendo possível sua manutenção se a recalcitrância permaneceu durante todo o trâmite processual e sua incidência, por certo, está condicionada ao cumprimento do ato judicial.
> 2. O quantum estabelecido a título de multa diária (R$ 5.000,00 com limite máximo de R$ 1.000.000,000) mostra-se razoável e proporcional para o êxito do cumprimento da tutela deferida, não visando o enriquecimento ilícito, mas tão somente o fito de proporcionar segurança à ordem jurídica e preservar a dignidade da Justiça, mormente por se tratar de devedor que detém capacidade econômica, pelo que deve ser mantida hígida nos moldes definidos pelo sentenciante.
> RECURSO PROVIDO PARCIALMENTE APENAS PARA REDUZIR O MONTANTE DA CONDENAÇÃO.
> (fls. 1.147-1.151)

Embargos de declaração: opostos pelas partes recorrentes, foram rejeitados.

Recurso especial do Banco Bradesco S/A: sustenta, em síntese, além de dissídio jurisprudencial, violação dos arts. 373, I, 434, 1.022, II e 1.025 do CPC/2015; 186, 394, 396, 397, 405, 407, 884, 927 e 944 do Código Civil, ao argumento de que: a) o acórdão recorrido seria omisso quanto à fixação do termo *a quo* dos juros de mora da compensação por danos morais; b) a simples existência de terminais inoperantes nas agências de instituição financeira não caracterizaria

dano moral coletivo; c) a simples espera em fila de instituição financeira por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal não tem o condão de causar dano moral coletivo, muito embora possa dar ensejo a sanções administrativas; d) a existência de terminais inoperantes nas agências de instituição financeira e espera em fila por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal não caracterizam dano moral *in re ipsa*, sendo indispensável a prova do dano; e) é ilegal a condenação das instituições financeiras ao pagamento de danos morais coletivos, haja vista que a demanda discute direitos individuais homogêneos; f) o valor fixado a título de compensação pelos danos morais coletivos seria excessivo, devendo ser reduzido; g) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de pagar a compensação por danos morais coletivos ou, ao menos, a partir da citação na ação civil pública; e i) os juros de mora não poderiam incidir desde o evento danoso, pois o Ministério Público, autor da ação, pleiteou a sua incidência desde a citação.

Recurso especial do Banco do Brasil S/A: sustenta, em síntese, além de dissídio jurisprudencial, violação dos arts. 189 e 927, do Código Civil, dos arts. 536, § 1º, e 537, 489, § 1º, III, IV e VI, 1.022, todos do Código de Processo Civil, do art. 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, ao argumento de que: a) o acórdão recorrido conteria omissão, pois não especificou os fundamentos para considerar caracterizado o dano moral coletivo na espécie; a) não houve a caracterização de dano moral coletivo; b) a imposição de multa diária ("astreintes") configura *bis in idem*, pois a Lei Municipal nº 2.111/2002 já estabelece punição no caso de vício de qualidade no serviço bancário prestado; c) o valor fixado a título de compensação pelos danos morais coletivos seria excessivo, devendo ser reduzido; e d) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo, devendo ser reduzido.

Prévio juízo de admissibilidade: o TJTO admitiu ambos os recursos especiais, determinando a remessa dos autos a esta Corte Superior (fl. 1446-1450 e 1452-1456).

Parecer do MPF: pelo não provimento dos recursos especiais (fls. 1471-1478).

Em decisão de fls. 1480-1487, conheci parcialmente do recurso especial do Banco Bradesco S/A e, nesta extensão, dei-lhe provimento.

Em decisão de fls. 1488-1496, conheci parcialmente do recurso especial do Banco do Brasil S/A e, nesta extensão, neguei-lhe provimento.

Em decisão de fl. 1533, em face das razões expostas no agravo interno interposto por Banco Bradesco S/A, reconsiderei as decisões monocráticas de fls. 1.480-1.487 e 1.488-1.496, para análise colegiada de ambos os recursos especiais.

É o relatório.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 - TO (2021/0087575-0)

RELATORA	:	MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348 EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498 TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	MAURÍCIO VELOSO QUEIROZ E OUTRO(S) - SP326730
RECORRIDO	:	MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

EMENTA

RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. OMISSÃO. AUSÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. COMPATIBILIDADE. DANO MORAL COLETIVO. AFERIÇÃO *IN RE IPSA*. CAIXAS ELETRÔNICOS INOPERANTES. FALTA DE NUMERÁRIO. DESABASTECIMENTO. EXCESSIVA ESPERA EM FILAS POR TEMPO SUPERIOR AO LIMITE PREVISTO EM LEI MUNICIPAL. REITERAÇÃO DAS CONDUTAS. DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO. VALOR DA COMPENSAÇÃO. RAZOABILIDADE. JUROS DE MORA. TERMO INICIAL. EVENTO DANOSO. ASTREINTES. *BIS IN IDEM*. PREQUESTIONAMENTO. AUSÊNCIA. MULTA DIÁRIA. VALOR ARBITRADO. SÚMULA 7 DO STJ. SÚMULA 284 DO STF. DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL PREJUDICADO.

1- Recurso especiais interpostos em 30/09/2019 e 19/09/2019 e conclusos ao gabinete em 26/3/2021.

2- Os propósitos recursais consistem em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) é possível a condenação ao pagamento de danos morais coletivos em demanda em que se discute direitos individuais homogêneos; c) em demanda em que se discute a caracterização de dano moral coletivo é necessária a prova concreta do dano; d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; e) o valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos é excessivo; f) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de compensar os danos morais coletivos ou da citação na ação civil pública; g) a imposição de multa diária configura *bis in idem*, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e h) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo.

3- Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissão no acórdão recorrido, pois as matérias impugnadas foram enfrentadas de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o

Tribunal *a quo* entendeu pertinente à solução da controvérsia.
4- Não bastasse ser possível cumular, na mesma ação coletiva, pretensões relativas a diversos interesses transindividuais, é forçoso concluir que, na espécie, não se está a tratar de ofensa a direitos individuais homogêneos, mas sim a direitos difusos com a imposição de obrigação de fazer e de compensar os danos morais coletivos perpetrados.
5- Ao contrário do que argumentam as recorrentes, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço.
6- A inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos.
7- Na hipótese, não se evidencia a exorbitância apta a permitir a redução do valor fixado pela Corte de origem a título de compensação pelos danos morais coletivos, porquanto entende-se razoável o *quantum* fixado correspondente a R$ R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira.
8- Na hipótese de danos morais coletivos, os juros de mora devem incidir desde o evento danoso, notadamente por não se tratar, na espécie, de responsabilidade civil contratual.
9- Quanto a alegação de que a imposição de multa diária configuraria *bis in idem*, tem-se, no ponto, inviável o debate, porquanto não se vislumbra o efetivo prequestionamento, o que inviabiliza a apreciação da tese recursal apresentada, sob pena de supressão de instância.
10- A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que o valor arbitrado a título de astreintes somente pode ser revisto excepcionalmente, quando irrisório ou exorbitante, sob pena de ofensa ao disposto na Súmula 7 do STJ.
11- A parte recorrente não logrou êxito em demonstrar a exorbitância do valor fixado a título de multa diária, limitando-se a tecer considerações genéricas sem desenvolver argumentação jurídica capaz de conferir sustentação à tese engendrada, o que atrai, por analogia, a incidência da Súmula 284 do STF.
12- No que diz respeito a interposição dos recursos pela alínea "c" do permissivo constitucional, importa consignar que não se pode conhecer dos recursos pela referida alínea, uma vez que pretendem as partes recorrentes discutir idêntica tese já afastada, ficando prejudicada a divergência jurisprudencial aduzida.
13- Recursos especiais parcialmente conhecidos e, nesta extensão, não providos.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 - TO (2021/0087575-0)
RELATORA : MINISTRA NANCY ANDRIGHI
RECORRENTE : BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS : MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348
EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498
TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129
RECORRENTE : BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO : MAURÍCIO VELOSO QUEIROZ E OUTRO(S) - SP326730
RECORRIDO : MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

VOTO

O SENHOR MINISTRO NANCY ANDRIGHI (Relator):

O propósito do recurso especial interposto pelo Banco Bradesco S/A consiste em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) é possível a condenação ao pagamento de danos morais coletivos em demanda em que se discute direitos individuais homogêneos; c) em demanda em que se discute a caracterização de dano moral coletivo é necessária a prova concreta do dano; d) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; e) o valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos é excessivo; f) os juros de mora devem incidir a partir da sentença que constituiu a obrigação de compensar os danos morais coletivos ou da citação na ação civil pública.

Já o propósito do recurso especial interposto pelo Banco do Brasil S/A consiste em dizer se: a) o acórdão recorrido conteria omissão; b) a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo; c) o valor fixado a título de compensação pelos danos morais coletivos

seria excessivo; d) a imposição de multa diária (“astreintes”) configura *bis in idem*, tendo em vista que a Lei Municipal nº 2.111/2002, da cidade de Araguaína/TO, já estabelece punição para a hipótese de vício de qualidade no serviço bancário prestado; e e) o valor fixado a título de multa diária seria excessivo.

I) DO PEDIDO DE SOBRESTAMENTO

1. De início, afasta-se o pedido de sobrestamento do presente recurso formulado por BANCO BRADESCOS/A, pois o REsp n. 1962275/GO, apontando como fundamento para o referido pleito, não guarda similitude fática com a hipótese em apreço, inexistindo naqueles autos, ademais, determinação de suspensão da tramitação de outros processos, como, aliás, admite o próprio requerente.

2. Com efeito, compulsando os autos do REsp n. 1962275/GO, observa-se que aquela demanda trata, especificamente, de hipótese envolvendo: 1) ação individual; 2) dano moral individual e 3) espera excessiva em filas de agência bancárias por tempo superior ao previsto em legislação municipal.

3. A presente demanda, por outro lado, cinge controvérsia distinta, pois envolve: 1) ação civil pública proposta pelo Ministério Público; 2) dano moral coletivo e, portanto, interesses transindividuais; 2) caixas eletrônicos sistematicamente inoperantes; 3) reiterada falta de numerário; e 4) excessiva espera em fila por tempo superior ao previsto em lei municipal.

4. Desse modo, constatada a distinção entre as hipóteses confrontadas e inexistindo determinação de suspensão de outros processos, impõe-se o indeferimento do pedido de sobrestamento.

II) DO RECURSO ESPECIAL DO BANCO BRADESCO S/A

1. DA AUSÊNCIA DE OMISSÃO

5. Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissão no acórdão recorrido, pois a matéria impugnada foi enfrentada de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal *a quo* entendeu pertinente à solução da controvérsia.

2. DO DANO MORAL COLETIVO E DO DANO A DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS - COMPATIBILIDADE

6. Aduz a parte recorrente que não seria possível se falar em danos morais coletivos em demanda em que se discute, exclusivamente, direitos individuais homogêneos.

7. De início, importa considerar que se encontra, de há muito, superado o entendimento de que, em sede de ação civil pública, não seria possível a condenação por danos morais coletivos. Nesse sentido: REsp 1397870/MG, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014.

8. No que diz respeito, especificamente, à presente controvérsia, deve-se asserir que, no âmbito das ações coletivas, não há qualquer incompatibilidade de se pleitear, cumulativamente, a condenação do infrator ao pagamento de indenização por ofensa a direitos individuais homogêneos e de compensação por danos morais coletivos, notadamente porque representam pedidos e causas de pedir absolutamente compatíveis entre si.

9. De fato, como assevera Hugo Nigro Mazzili, uma mesma situação

pode representar, concomitantemente, violação a mais de uma espécie de direito transindividual, *verbis*:

> Para a defesa na área cível dos interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos, e, em certos casos, até a defesa do próprio interesse público, existem as chamadas ações civis públicas ou ações coletivas. Nelas, não raro se discutem interesses transindividuais de mais de uma natureza. Assim, numa ação coletiva, que vise a combater aumentos ilegais de mensalidades escolares, bem como pretenda a repetição do indébito, estaremos discutindo a um só tempo, interesses coletivos sem sentido estrito (a ilegalidade em si do aumento, que é compartilhada de forma indivisível por todo o grupo lesado) e, também interesses individuais homogêneos (a repetição do indébito, proveito divisível entre os integrantes do grupo lesado) (MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 12. ed. São Paulo: Saraiva, 2000, p. 49-50) [g.n.]

10. Não se deve confundir, nesse contexto, o dano moral coletivo com o dano moral individual que afete um grande número de pessoas. A propósito: MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. *Dano moral coletivo*. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, p. 173.

11. Com efeito, "o dano moral coletivo é autônomo, revelando-se independentemente de ter havido afetação a patrimônio ou higidez psicofísica individual" (REsp 1838184/RS, QUARTA TURMA, julgado em 05/10/2021, DJe 26/11/2021).

12. Na hipótese dos autos, a Corte de origem, soberana na análise dos fatos e das provas, consignou que, muito embora fosse possível vislumbrar a caracterização de dano individual homogêneo, não se poderia olvidar o caráter difuso do dano moral perpetrado pela má prestação de serviço bancário, que atingiu inúmeros consumidores que não poderiam ser individualizados ou identificados, afetando toda uma comunidade *verbis*:

> Os apelantes argumentam a impossibilidade de caracterização de dano moral coletivo, posto que se ocorridos atingiriam tão somente direitos individuais homogêneos, não havendo que se falar em ofensa a direitos difusos que justifiquem a pretensão indenizatória deduzida.
> No entanto, é fácil concluir pela ausência de razões nos seus argumentos,

> uma vez que, como bem mencionou a combativa Promotora de Justiça, em que pese, seja possível vislumbrar a ocorrência de dano individual homogêneo em relação aos consumidores que puderam ser identificados por meio de reclamações formalizadas junto ao PROCON, não se pode perder de vista o viés difuso do dano moral provocado pela má prestação de serviço. Isso porque inúmeros usuários foram atingidos e não poderão ser individualizados ou identificados, bem como um número incalculável de potenciais usuários do mesmo serviço poderão vir a ser atingidos no futuro, caso o vício na prestação de serviço não seja sanado.
> Acrescenta-se que o descaso na prestação de referidos serviços, além do descumprimento legal, afronta toda uma comunidade.
> Neste pórtico, o próprio Superior Tribunal de Justiça recentemente decidiu que, 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.
> (fls. 1085) [g.n.]

13. Também na sentença restou consignado que, na espécie, o dano moral coletivo decorreria de lesão ao patrimônio moral da própria coletividade, não se confundindo com eventual indenização decorrente da tutela de direitos individuais homogêneos, *verbis*:

> O dano moral, no caso, consubstancia-se nas lesões à coletividade, ao universo, a lesão ao direito de personalidade aderido ao agrupamento dos clientes/usuários dos serviços bancários. Diga-se, não só os clientes das instituições requeridas, como àqueles equiparados, ou, ainda, aos que utilizam esporadicamente dos serviços nas agências dos bancos réus.
> [...]
> O dano moral coletivo não se confunde com a indenização decorrente de tutela de direitos individuais homogêneos. Constitui-se em hipótese de condenação judicial em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa a direitos difusos e coletivos.
> (fls. 800-801) [g.n.]

14. Com efeito, extrai-se do arcabouço fático-probatório delineado nas instâncias ordinárias, que a pretensão compensatória de dano moral coletivo deduzida pelo Ministério Público estadual tem por causa de pedir, em síntese, a

constante existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de dinheiro, nas agências bancárias das rés, com a consequente espera excessiva em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal.

15. Ademais, do exame da exordial, constata-se que o *Parquet* não pleiteia a condenação das rés ao pagamento de indenização por violação a direitos individuais homogêneos – como quer fazer crer o recorrente –, mas sim a condenação à obrigação de fazer e ao pagamento de compensação pelos danos morais coletivos.

16. Desse modo, não bastasse ser possível cumular, na mesma ação coletiva, pretensões relativas a diversos interesses transindividuais, é forçoso concluir que, na espécie, não se está a tratar de ofensa a direitos individuais homogêneos, mas sim a direitos difusos com a imposição de obrigação de fazer e de compensar os danos morais coletivos perpetrados.

3. DO DANO MORAL COLETIVO IN RE IPSA

17. Quanto à necessidade de comprovação da ocorrência do dano moral coletivo, importa consignar que, a partir da CF/88, passaram a ser reconhecidos feixes de direitos e interesses cuja proteção ultrapassa a esfera meramente individual, sendo, nesse contexto, identificados bens de titularidade coletiva, cuja preservação importa, de forma ampla, a toda a coletividade.

18. Trata-se dos direitos fundamentais de terceira dimensão, os quais "peculiarizam-se pela titularidade difusa ou coletiva, uma vez que são concebidos para a proteção não do homem isoladamente, mas de coletividades, de grupos" (MENDES, Gilmar Ferreira, BRANCO, Gustavo Gonet. *Curso de Direito*

Constitucional. 9. ed. São Paulo: Saraiva, 2014).

19. Adequando-se a essa nova realidade, o sistema da responsabilidade civil evoluiu, passando a reconhecer lesões a direitos e interesses pertencentes à sociedade como um todo.

20. Daí falar-se em dano moral coletivo, entendido como a "lesão intolerável a direitos transindividuais titularizados por uma determinada coletividade, desvinculando-se, pois, a sua configuração da obrigatória presença e constatação de qualquer elemento referido a efeitos negativos, próprios da esfera da subjetividade, que venham a ser eventualmente apreendidos no plano coletivo (sentimento de desapreço; diminuição da estima; sensação de desvalor, de repulsa, de inferioridade, de menosprezo, etc.)" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. *Dano moral coletivo*. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, p. 136).

21. É assente na jurisprudência desta Corte Superior que o dano moral coletivo é aferível *in re ipsa*, de modo que sua configuração decorre do simples fato da violação, ou seja, da mera constatação da prática de conduta ilícita que, de maneira injusta e intolerável, viole direitos de conteúdo extrapatrimonial da coletividade, revelando-se despicienda a demonstração de prejuízos concretos ou de efetivo abalo moral". (REsp 1610821/RJ, QUARTA TURMA, julgado em 15/12/2020, DJe 26/02/2021). No mesmo sentido: REsp 1.799.346/SP, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 03/12/2019, DJe 13/12/2019).

22. Diante de tais considerações, é forçoso concluir que, ao contrário do que argumenta a parte recorrente, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço.

4. DA INADEQUADA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – TERMINAIS INOPERANTES E ESPERA EM FILA POR TEMPO SUPERIOR AO ESTABELECIDO EM LEI MUNICIPAL

23. O ponto central da presente demanda consiste em determinar se a reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e o consequente excesso de espera em filas de agências bancárias por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal são causas suficientes de dano moral coletivo.

24. De início, importa consignar que, muito embora o dano moral coletivo se verifique *in re ipsa*, "sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesses coletivos fundamentais, mediante conduta maculada de grave lesão, para que o instituto não seja tratado de forma trivial, notadamente em decorrência da sua repercussão social" (REsp 1823072/RJ, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/11/2019, DJe 08/11/2019). No mesmo sentido: REsp 1.473.846/SP, TERCEIRA TURMA, julgado em 21/02/2017, DJe 24/02/2017.

25. Assim, a ocorrência da lesão compensável exige a presença da injustiça e da intolerabilidade, de modo que "a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desapreço e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade" (RAMOS, André de Carvalho. Ação civil pública e o dano moral coletivo. *Revista de Direito do Consumidor*. n. 25, São Paulo, Revista dos Tribunais, jan-mar, 1988, p. 82).

26. Desse modo, é irrelevante o número de pessoas concretamente atingidas pela lesão em certo período, sendo, ao revés, necessário que "o dano

decorrente da conduta antijurídica, [...] apresente-se com real significância, ou seja, de maneira a afetar inescusável e intoleravelmente valores e interesses coletivos fundamentais" (MEDEIROS NETO, Xisto Tiago de. *Dano moral coletivo*. 2. ed. São Paulo: LTr, 2007, p. 127-131).

27. Com efeito, no dano moral coletivo, "a função punitiva - sancionamento exemplar do ofensor - é aliada ao caráter preventivo - de inibição da reiteração da prática ilícita - e ao princípio da vedação do enriquecimento injustificado, a fim de que o eventual proveito patrimonial obtido com a prática do ato irregular seja revertido em favor da sociedade". (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

28. Nessa esteira de intelecção, não se pode olvidar que 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 a maximização do aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis.

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

30. 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).

31. O dever de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que são atribuídos aos fornecedores de produtos e serviços pelo art. 4º, II, "d", do CDC – vislumbrados, em geral, somente sob o prisma individual – tem, assim, um conteúdo coletivo implícito, uma função social, relacionada à otimização e ao máximo aproveitamento dos recursos produtivos disponíveis na sociedade, entre eles, o tempo.

32. Nesse contexto, não se desconhece que, sob o prisma individual, a jurisprudência desta Corte Superior é no sentido de que "a mera invocação de legislação municipal que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para ensejar o direito à indenização", sendo, para tanto, necessária a prova de alguma "intercorrência que pudesse abalar a honra do autor ou causar-lhe situação de dor, sofrimento ou humilhação" (AgRg no AREsp 357.188/MG, QUARTA TURMA, DJe 09/05/2018).

33. No entanto, importa mencionar que esta Terceira Turma, por unanimidade e sem olvidar o entendimento acima destacado, já considerou, no julgamento do REsp 1.662.808/MT, que a espera de 2h7min para receber atendimento em agência bancária seria excessiva e, portanto, caracterizaria dano extrapatrimonial individual. (REsp 1662808/MT, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/05/2017, DJe 05/05/2017).

34. Isso não bastasse, na hipótese em apreço, deve-se destacar que não se está a tratar de simples espera em filas de agências bancárias, tampouco de dano moral individual, mas sim de dano moral coletivo, figura autônoma com funções e requisitos próprios.

35. Ademais, muito embora o mero desrespeito à legislação local

acerca do tempo máximo de espera em filas não possa, por si só, conduzir à responsabilização por danos morais, tal fato representa relevante critério, que, aliado a outras circunstâncias de cada hipótese concreta, pode fundamentar a efetiva ocorrência de danos extrapatrimoniais, sejam individuais, sejam coletivos, como reconhece esta Corte Superior. A propósito: AgInt no REsp 1871082/BA, QUARTA TURMA, julgado em 09/08/2021, DJe 13/08/2021; AgInt nos EDcl no AREsp 1618776/GO, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 24/08/2020, DJe 27/08/2020.

36. Assim, ao lado do excesso de tempo de espera em fila por tempo superior ao previsto na legislação, deve-se aferir, por exemplo, se essa situação é reiterada, se há justificativa plausível para o atraso no atendimento, se a violação do limite máximo previsto na legislação foi substancial; se o excesso de tempo em fila encontra-se associado a outras falhas na prestação de serviços; se os fornecedores foram devidamente notificados para sanar as falhas apresentadas; etc.

37. Nesse passo, deve-se ressaltar que o tempo útil e seu máximo aproveitamento são interesses coletivos, subjacentes à função social da atividade produtiva e aos deveres de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho, que são impostos aos fornecedores de produtos e serviços.

38. A proteção contra a perda do tempo útil do consumidor deve, portanto, ser 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, que conduz à responsabilidade civil pela perda do tempo útil ou vital.

39. Com efeito, a teoria do desvio produtivo – desenvolvida por Marcos Dessaune e empregada, pela primeira vez, nesta Corte Superior, no

julgamento do REsp 1634851/RJ, de minha relatoria – preceitua a responsabilização do fornecedor pelo dispêndio de tempo vital do consumidor prejudicado, desviando-o de atividades existenciais.

40. A propósito:

> Não lhe restando uma alternativa de ação melhor no momento, e tendo noção ou consciência de que ninguém pode realizar, simultaneamente, duas ou mais atividades de natureza incompatível ou fisicamente excludentes, o consumidor, impelido por seu estado de carência e por sua condição de vulnerabilidade, despende então uma parcela do seu tempo, adia ou suprime algumas de suas atividades planejadas ou desejadas, desvia as suas competências dessas atividades e, muitas vezes, assume deveres operacionais e custos materiais que não são seus. O consumidor comporta-se assim ora porque não há solução imediatamente ao alcance para o problema, ora para buscar a solução que no momento se apresenta possível, ora para evitar o prejuízo que poderá advir, ora para conseguir a reparação dos danos que o problema causou, conforme o caso.
> Essa série de condutas caracteriza o "desvio dos recursos produtivos
> Do consumidor" ou, resumidamente, o "desvio produtivo do consumidor", que é o fato ou evento danoso que se consuma quando o consumidor, sentindo-se prejudicado, gasta o seu tempo vital – que é um recurso produtivo – e se desvia das suas atividades cotidianas – que geralmente são existenciais. Por sua vez, a esquiva abusiva do fornecedor de se responsabilizar pelo referido problema, que causa diretamente o evento de desvio produtivo do consumidor, evidencia a relação de causalidade existente entre a prática abusiva do fornecedor e o evento danoso dela resultante.
> (DESSAUNE, Marcos. Teoria aprofundada do desvio produtivo do consumidor um panorama. *Direito em movimento*, v. 18, n. 1, p. 22-24, 1º semestre 2019)

41. Em âmbito jurisprudencial, esta Terceira Turma, no julgamento do REsp 1737412/SE, envolvendo a má prestação de serviços bancários e a excessiva espera em filas, já teve oportunidade de consignar que "o desrespeito voluntário das garantias legais, com o nítido intuito de otimizar o lucro em prejuízo da qualidade do serviço, revela ofensa aos deveres anexos ao princípio boa-fé objetiva e configura lesão injusta e intolerável à função social da atividade produtiva e à proteção do tempo útil do consumidor" (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

42. Naquela oportunidade, restabeleceu-se a condenação à

compensação por danos morais coletivos, ao fundamento de que a instituição financeira recorrida haveria optado “por não adequar seu serviço aos padrões de qualidade previstos em lei municipal e federal, impondo à sociedade o desperdício de tempo útil e acarretando violação injusta e intolerável ao interesse social de máximo aproveitamento dos recursos produtivos, o que é suficiente para a configuração do dano moral coletivo” (REsp 1737412/SE, Rel. Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, julgado em 05/02/2019, DJe 08/02/2019).

43. Desse modo, é imperioso concluir, na linha do referido precedente desta Terceira Turma, que a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos.

5. DO DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL

44. No que diz respeito a interposição do recurso pela alínea "c" do permissivo constitucional, importa consignar que não se pode conhecer do recurso pela referida alínea, uma vez que pretende a parte recorrente discutir idêntica tese já afastada, ficando prejudicada a divergência jurisprudencial aduzida.

6. DO DESLINDE DA CONTROVÉRSIA

6.1. DA CARACTERIZAÇÃO DO DANO MORAL COLETIVO

45. Na hipótese dos autos, do arcabouço fático-probatório delineado

pelas instâncias ordinárias, constata-se que as instituições financeiras recorrentes não prestaram os serviços bancários em questão de maneira adequada, com qualidade e desempenho satisfatórios, mantendo, reiteradamente, terminais de autoatendimento sem numerário suficiente para atender a demanda dos consumidores, que foram, de maneira sistemática, impelidos a aguardar em filas por tempo superior ao limite máximo estipulado na legislação municipal.

46. Com efeito, conforme se extrai do acórdão recorrido, o vasto arcabouço probatório produzido no Inquérito Civil nº 014/2014, evidencia "a ineficiência e inadequação do serviço bancário prestado pelo apelante no Município de Araguaína, de forma reiterada, em desacordo com as normas legais e regulamentadoras, que impediu ou dificultou os consumidores de realizar operações essenciais nos terminais de autoatendimento, seja pelas extensas filas e demora no atendimento, seja pela falta de abastecimento dos caixas eletrônicos com numerários e indisponibilidade dos serviços nos referidos terminais, como o serviço de saque" (fl. 1074).

47. Por sua relevância, merece transcrição excerto do acórdão do TJTO que bem sintetiza as provas produzidas, que embasam a condenação à compensação por danos morais coletivos na espécie, *verbis*:

> Como bem a Ilustre Promotora de Justiça em contrarrazões, existem provas além das coligidas ao Inquérito Civil, que sustentam a condenação do apelante, bem como colacionou trechos da sentença que relata toda a evolução da apuração dos fatos:
>
> Não obstante a existência de outras provas que demonstram a falta de numerário nos caixas eletrônicos das agências bancárias do apelante nesta cidade, citamos as seguintes:
>
> a) A sessão da Câmara de Vereadores da cidade, para especialmente tratar da falta de dinheiro nos caixas eletrônicos das agências da cidade (fls. 03, anexo 2, evento 1);
>
> b) Ofício do Procon relatando a existência de 28 (vinte e oito) autos de infração nas agências bancárias da cidade (fls. 05/60, anexos 2 e 3, evento 1);
>
> c) Ofício do Procon encaminhando 3 (três) autos de infração nas agências bancárias da cidade, por falta de numerário nos caixas eletrônicos (fls. 63/65,

anexo 3, evento1);

d) Ofício do Banco do Brasil assumindo o problema de desabastecimento dos caixas eletrônicos, informando que se trata, sobretudo, de medida de segurança do banco contra investidas criminosas (fls. 145/146, anexo 6, evento 1);

e) Relatório de diligências do oficial do Ministério Público, relatando a inoperância dos terminais de autoatendimento das agências bancárias do Banco do Brasil, em várias datas e durante o horário de expediente (fls. 147/149, anexo 6, evento 1);

f) Relatório de diligências do oficial do Ministério Público, relatando a inoperância dos terminais de autoatendimento das agências bancárias do Banco Bradesco, em várias datas e durante o horário de expediente (fls. 147/149, anexo 6, evento 1), que constou:; (...)

h) Mídia com todas as reportagens veiculadas pela TV Anhanguera sobre os problemas das agências bancárias no ano de 2014 (fls. 210/211, anexo 7, evento 1).

i) O Procon de Araguaína, por meio do ofício nº 025/2014, respondeu a requisição ministerial informando que no ano de 2014 foram lavrados 19 (dezenove) autos de infração em face das agências bancárias da cidade de Araguaína, sendo que 11 (onze) dos autos de infração foram lavrados em face das agências do Banco do Brasil e 06 (seis) autos de infração em face das agências do Bradesco, além de 36 (trinta e seis) reclamações individuais em face dos bancos situados nesta urbe, por conta de espera demasiada nas filas dos bancos (fls. 212/260, anexo 7, evento 1).

[...]

Atento às provas carreadas aos autos, o magistrado *a quo* assim proferiu sua sentença, *in verbis*:

[...]

Consta dos autos que após a convolação da Notícia de Fato em Inquérito Civil, o órgão ministerial expediu Recomendação Administrativa a ambos os requeridos, em agências diversas, notificando-os nas pessoas de seus gerentes para tomarem providências para normalizar em os serviços dos terminais de autoatendimento das agências bancárias, implantando mecanismos para atender os consumidores na realização de saque de valores, sobretudo, nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço (evento 1, ANEXO6, pp. 40/47).

[...]

Nota-se que, em dezesseis de setembro do ano de 2014, foi realizada reunião com gerentes de agências do Banco Bradesco, ocasião em que, um dos prepostos do requerido (Bradesco) assumiu a existência do problema e pontuou que se acentuou após ocorrências de explosões a terminais de autoatendimento, no interior.

[...]

Todavia, em que pese os argumentos, restou evidenciada a falha no serviço, também, foi demonstrado nos autos que não ocorreu de forma pontual ou esporádica, ao contrário, verifica-se dos documentos que em 16/09/2014, o Banco do Brasil foi autuado pelo Procon (evento 1, ANEXO 8, pp. 6/7), por descumprimento ao artigo 3º da Lei 2.111/02, do qual se extrai que os clientes naquela

> data aguardavam por atendimento por tempo superior a duas horas.
>
> Também em 19/09/2014, foi o Banco do Brasil autuado pelo excessivo prazo para atendimento, com média de espera superior a duas horas (evento 1, ANEXO 8, pp. 8/9).
>
> Em 11/03/2014, constatou-se tempo de espera superior a duas horas e quase três horas na agência 4364-8 (evento 1, ANEXO 8, p. 18). Também, não demonstrou o requerido Banco do Brasil S/A que a falha ocorreu em decorrência de ausência de segurança pública. Destarte, os riscos relativos à segurança são aderentes à própria atividade financeira prestada pelos bancos.
>
> (...)
>
> Ressalte-se que constam ainda dos autos, várias reclamações individuais (evento 1, ANEXO 9, p. 16) relativos às agências: Banco do Brasil: 0638-6, 4348-6. 4364-8 e Banco Bradesco: 3291, Cônego, relativos à espera em filas.
>
> Todavia, do cotejo dos autos, nota-se ambos os requeridos infringiram, não pontualmente, mas reiteradamente a legislação municipal (Lei 2.111/02).
>
> [...]
>
> Dessa forma, não há que se falar em insuficiência e precariedade das provas que deram arrimo a condenação, eis que restou demonstrado que elas são vastas e levaram a conclusão induvidosa de que o apelante infringiu as normas regulamentadoras referentes à prestação adequada e eficiente dos serviços bancários.
>
> (fls. 1089-1093) [g.n.]

48. Observa-se, portanto, que, na hipótese dos autos, se está diante de situação peculiar em que restou comprovado que a falha na prestação dos serviços não ocorria de forma pontual ou esporádica, mas sim sistematicamente.

49. De fato, com base no arcabouço fático-probatório delineado nas instâncias ordinárias, infere-se, em síntese, que: a) houve a abertura de inquérito civil com a expedição de recomendações administrativas às ré, em agências diversas; b) foram lavrados, ao menos, 28 (vinte e oito) autos de infração pelo Procon; c) o próprio Banco do Brasil S/A admitiu o desabastecimento dos caixas eletrônicos, informado se tratar de medida de segurança contra investidas criminosas; d) os gerentes do Banco Bradesco S/A admitiram as falhas, atribuindo-as, igualmente, a problemas de segurança; e) foram efetivadas inúmeras diligências, em datas e agências diversas, que constataram a má prestação dos serviços, com excessivo tempo de espera em filas e terminais de

autoatendimento inoperantes; e f) foram registradas várias reclamações individuais pelos consumidores.

50. Referida situação se mostra ainda mais grave ao se ter em vista a reduzida concorrência existente no setor bancário-financeiro brasileiro, que limita 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.

51. Na hipótese em exame, portanto, observa-se que a reiterada e sistemática violação aos deveres de qualidade do atendimento dos caixas eletrônicos, exigindo do consumidor tempo muito superior aos limites fixados pela legislação municipal pertinente, infringiu, de maneira grave e intolerável, valores essenciais da sociedade, não configurando simples infringência à lei ou ao contrato ou mero dissabor.

52. Com efeito, a moldura fática delineada no acórdão recorrido revela que, a despeito da obrigação prevista desde o ano de 2002 (Lei Municipal 2.111/2002), estabelecendo como abusivo o constrangimento do consumidor a tempo de espera superior a 20 (vinte) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em dias especiais, a instituição financeira recorrente 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.

53. Deve-se ressaltar, por fim, que a prestação inadequada dos serviços de atendimento em caixas eletrônicos por falta de numerário ou de terminais operantes não se justifica por eventual incremento das ocorrências de furtos ou roubos às agências bancárias ou por qualquer outro incremento da insegurança no desempenho da atividade empresarial, porquanto se trata de risco

inerente à atividade desenvolvida pelas instituições financeiras, cujos custos não podem ser transferidos aos consumidores. Os riscos relativos à segurança são aderentes à própria atividade financeira prestada pelos bancos.

54. Desse modo, na espécie, não merece reforma o acórdão recorrido quanto ao ponto, sendo certo, ademais, que a condenação ao pagamento de compensação pelos danos morais coletivos cumprirá sua função de sancionar o ofensor, inibir referida prática ilícita e, ainda, de oferecer reparação indireta à sociedade, por meio da repartição social dos lucros obtidos com a prática ilegal com a destinação do valor da compensação ao fundo do art. 13 da Lei 7.347/85.

6.2. DO VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS COLETIVOS

55. No que diz respeito ao valor arbitrado a título de compensação pelos danos morais coletivos, deve-se mencionar que o juiz, na sentença, condenou, cada instituição financeira recorrente, ao pagamento de R$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais), a ser depositado no Fundo Estadual de Direitos Difusos.

56. O TJTO, no entanto, na linha do voto-divergente então proferido, reduziu o montante da condenação para R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), por considerar que o valor anteriormente arbitrado não haveria obedecido aos critérios da moderação e da equidade.

57. Nesse contexto, importa consignar que o Superior Tribunal de Justiça firmou orientação no sentido de que somente é admissível o exame do valor fixado a título de indenização por danos morais em hipóteses excepcionais, quando for verificada a exorbitância ou a irrisoriedade da importância arbitrada,

em flagrante ofensa aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade, sob pena de violação da Súmula 7 do STJ. Nesse sentido: REsp 1675095/SP, SEGUNDA TURMA, julgado em 17/08/2017, DJe 13/09/2017.

58. Na hipótese, não se evidencia a exorbitância apta a permitir a redução do valor fixado pela Corte de origem a título de compensação pelos danos morais coletivos, porquanto entende-se razoável o *quantum* fixado correspondente a R$ R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira.

59. Ademais, como já mencionado, deve-se ressaltar que o valor arbitrado a título de compensação já foi objeto de vultuosa redução em segunda instância.

60. É oportuno destacar, ainda, que, no que diz respeito ao arbitramento do valor da compensação pelos danos morais, cada caso reveste-se de peculiaridades próprias que os fazem subjetivamente diferentes uns dos outros, posto que possam ser considerados objetivamente iguais.

61. Além disso, as recorrentes não lograram êxito em demonstrar a exorbitância da condenação fixada, máxime tendo em vista que os precedentes por elas colacionados não guardam similitude fática com a hipótese dos autos.

62. Destarte, percebe-se que, ao contrário do que aduzem as recorrentes, o valor fixado pelo acórdão recorrido, a título de compensação pelos danos morais coletivos não se mostra exorbitante, razão pela qual não merece reforma.

6.3. DO TERMO INICIAL DOS JUROS DE MORA

63. Por fim, quanto aos juros de mora, consignou a Corte de origem

que a sua incidência deveria ocorrer desde o evento danoso, nos termos da sentença.

64. De início, deve-se ressaltar que não há que se falar em violação ao princípio da congruência, pois a jurisprudência do STJ é firme no sentido de que os juros de mora, enquanto consectário legal da condenação principal, possui natureza de ordem pública e, por isso, pode ser analisado até mesmo de ofício pelo órgão julgador, motivo pelo qual, na hipótese dos autos, não se encontrava o juiz, quanto ao ponto, adstrito ao pedido formulado pelo membro do Ministério Público ("da mihi factum dabu tibi ius"). A propósito: AgRg no AREsp 576125/MS, Quarta Turma, DJe 19/12/2014; EDcl nos EDcl no REsp 998935/DF, Terceira Turma, DJe 04/03/2011; REsp 930589/GO, Primeira Turma, DJe 19/04/2016; AgRg no REsp 1436728/SC, Segunda Turma, DJe 04/11/2014.

65. Quanto ao termo inicial dos juros de mora, também não merece reparo o acórdão recorrido, pois esta Corte Superior perfilha o entendimento de que, na hipótese de danos morais coletivos, os juros de mora devem incidir desde o evento danoso, notadamente por não se tratar, na espécie, de responsabilidade civil contratual. A propósito: REsp 1539056/MG, QUARTA TURMA, julgado em 06/04/2021, DJe 18/05/2021; REsp 1487046/MT, QUARTA TURMA, julgado em 28/03/2017, DJe 16/05/2017; AgInt no AREsp 552.906/SP, SEGUNDA TURMA, julgado em 16/08/2016, DJe 09/09/2016.

III) DO RECURSO ESPECIAL DO BANCO DO BRASIL S/A

1. DA AUSÊNCIA DE OMISSÃO

66. Na hipótese em exame é de ser afastada a existência de omissão

no acórdão recorrido, pois a matéria impugnada foi enfrentada de forma objetiva e fundamentada no julgamento do recurso, naquilo que o Tribunal *a quo* entendeu pertinente à solução da controvérsia.

2. DAS ASTREINTES – BIS IN IDEM – AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO

67. Quanto a alegação de que a imposição de multa diária configuraria *bis in idem*, tem-se, no ponto, inviável o debate. Isso porque não se vislumbra o efetivo prequestionamento, o que inviabiliza a apreciação da tese recursal apresentada, sob pena de supressão de instância.

3. DAS ASTREINTES – REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO – SÚMULA 7 DO STJ E 284 DO STF

68. Aduz a parte recorrente que o valor arbitrado a título de "astreintes" seria exorbitando, motivo pelo qual deveria ser reduzido.

69. A Corte de origem, no entanto, consignou que a multa diária de R$ 5.000,00 (cinco mil reais) com limite máximo de R$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) mostrar-se-ia razoável e proporcional, notadamente tendo em vista a capacidade econômica da parte recorrente.

70. Nesse contexto, importa mencionar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou o entendimento de que o valor arbitrado a título de astreintes somente pode ser revisto excepcionalmente, quando irrisório ou exorbitante, sob pena de ofensa ao disposto na Súmula 7 do STJ. A propósito: AgInt no AREsp 1659806/SP, SEGUNDA TURMA, julgado em 19/10/2020, DJe

23/10/2020; AgInt no AREsp 636.133/RJ, PRIMEIRA TURMA, julgado em 27/10/2016, DJe 21/11/2016.

71. Ademais, na espécie, a parte recorrente não logrou êxito em demonstrar a referida exorbitância, limitando-se a tecer considerações genéricas sem desenvolver argumentação jurídica capaz de conferir sustentação à tese engendrada, o que atrai, por analogia, a incidência da Súmula 284 do STF.

4. DO DANO MORAL COLETIVO IN RE IPSA (TESE COMUM)

72. Como já asseverado quando do exame do recurso especial interposto pelo Banco Bradesco S/A, ao contrário do que argumenta a parte recorrente, a responsabilização por dano moral coletivo se verifica pelo simples fato da violação, isto é, *in re ipsa*, não havendo que se falar, portanto, em ausência de prova do dano na hipótese em apreço.

3. INADEQUADA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS – TERMINAIS INOPERANTES E ESPERA EM FILA POR TEMPO SUPERIOR AO ESTABELECIDO EM LEI MUNICIPAL (TESE COMUM)

73. Também no que se refere à caracterização do dano moral coletivo na hipótese dos autos, repisa-se o que já restou consignado quando do exame do recurso interposto pelo Banco Bradesco S/A, no sentido de que a inadequada prestação de serviços bancários, caracterizada pela reiterada existência de caixas eletrônicos inoperantes, sobretudo por falta de numerário, e pelo consequente excesso de espera em filas por tempo superior ao estabelecido em legislação municipal, é apta a caracterizar danos morais coletivos, que são aferidos *in re ipsa*,

motivo pelo qual não merece acolhida a irresignação da parte recorrente quanto ao ponto.

4. DO VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE COMPENSAÇÃO PELOS DANOS MORAIS COLETIVOS (TESE COMUM)

74. Nos termos já ressaltados, ao contrário do que aduz a parte recorrente, o valor fixado pelo acórdão recorrido, a título de compensação pelos danos morais coletivos não se mostra exorbitante, razão pela qual não merece reforma.

5. DO DISSÍDIO JURISPRUDENCIAL

75. No que diz respeito a interposição do recurso pela alínea "c" do permissivo constitucional, importa consignar que não se pode conhecer do recurso pela referida alínea, uma vez que pretende a parte recorrente discutir idêntica tese já afastada, ficando prejudicada a divergência jurisprudencial aduzida.

IV) CONCLUSÃO

Forte nessas razões, conheço, em parte, do recurso especial do Banco Bradesco S/A e, nesta extensão, nego-lhe provimento.

Quanto ao recurso especial do Banco do Brasil S/A, conheço-o, em parte, e, nesta extensão, nego-lhe provimento.

Deixo de majorar os honorários, tendo em vista a ausência de sua fixação pela Corte de origem.

RECURSO ESPECIAL Nº 1.929.288 - TO (2021/0087575-0)

VOTO VENCIDO

O SENHOR MINISTRO MARCO AURÉLIO BELLIZZE:

Cuida-se, na origem, de ação civil pública promovida pelo Ministério Público do Estado do Tocantins em desfavor de Banco do Brasil S.A. e Banco Bradesco S.A. em razão da falha na prestação de serviços relativos à falta de dinheiro nos terminais de autoatendimento e o longo tempo de espera nas filas de atendimento das instituições financeiras rés.

Especificamente em relação aos danos morais coletivos, destaca-se que a jurisprudência desta Corte Superior se firmou no sentido de que a constatação do dano moral coletivo se dá *in re ipsa*, isto é, independentemente da comprovação de dor, sofrimento ou abalo psicológico.

Salienta-se que a responsabilidade civil, em razão da sua relevância e da sua natureza dinâmica, tem alargado seu horizonte, sem se restringir a um rol preestabelecido de direitos tutelados, buscando a proteção das mais variadas órbitas da dignidade da pessoa humana.

Diante do reconhecimento e da ampliação de novas áreas de proteção à pessoa humana, resultantes da nova realidade social e da ascensão de novos interesses, surgem também novas hipóteses de violações de direitos, o que impõe sua salvaguarda pelo ordenamento jurídico, entre os quais se devem destacar aqueles de expressão coletiva.

Portanto, o dano, antes restrito às pessoas naturais e jurídicas, passa a ser reconhecido também em favor de coletividades, já que a efervescência dos direitos e interesses transindividuais perpassa, inevitavelmente, pelo surgimento de inéditos conflitos sociais, frutos de uma sociedade de massa, cujas relações jurídicas são multiformes.

Entre tais danos, pode-se destacar o dano moral coletivo, o qual já é amplamente reconhecido pela doutrina e pela jurisprudência pátrias. Sua ocorrência é justificada pelas novas relações criadas pelo homem em um mundo de convivência, de necessidade e de expectativas compartilhadas em comunidade, de modo que a violação

de um patrimônio de valores mínimos e comuns a determinada coletividade enseja a reação do sistema jurídico para sua proteção.

Entretanto, oportuno ressaltar que sua configuração somente ocorrerá quando a conduta antijurídica afetar, intoleravelmente, os valores e interesses coletivos fundamentais, mediante conduta maculada de grave lesão, para que o instituto não seja tratado de forma trivial, notadamente em decorrência da sua repercussão social.

No caso dos autos, é incontroverso o fato de que existiram falhas na prestação do serviço bancário, inclusive tendo sido expedida recomendação administrativa notificando os gerentes das agências bancárias para normalizarem os serviços de atendimento.

Contudo, com as mais respeitosas vênias à Ministra Relatora, não se vislumbra um afronte grave aos valores e interesses coletivos fundamentais da coletividade, pois, apesar de haver falha na prestação do serviço bancário, o que se constatou, na realidade, foi a ocorrência de afronta aos direitos individuais de cada um dos consumidores lesados, sem a transcendência aos interesses coletivos.

Não se está aqui afirmando a inexistência de violação a direitos extrapatrimoniais dos correntistas, mas, sim, que caberia a cada um deles promover a ação individual para comprovação dos danos à personalidade de acordo com as peculiaridades do caso concreto que extrapolam o mero aborrecimento.

De outro lado, vencido neste ponto, voto pela redução do *quantum* indenizatório fixado na origem.

Vê-se que a sentença fixou a verba indenizatória em R$ 10.000.000,00 (dez milhões de reais) para cada um dos réus, enquanto o acórdão *a quo* reduziu o valor para R$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada instituição financeira.

Não se descura da excepcionalidade de intervenção desta Corte Superior para reduzir ou majorar de verba indenizatória, a qual somente se justifica nas hipóteses em que os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade não são observados, considerando, ainda, o alto grau de subjetivismo que envolve a questão.

Diante disso, rogando vênia ao posicionamento contrário, constata-se que o valor arbitrado na origem não se mostra adequado às peculiaridades do caso, de modo

que voto pela sua redução, fixando-o no patamar de R$ 100.000,00 (cem mil reais) para cada um dos bancos.

Ante o exposto, voto no sentido de dar parcial provimento aos recursos especiais a fim de afastar a condenação aos danos morais coletivos ou, subsidiariamente, reduzir o valor da compensação para R$ 100.000,00 (cem mil reais) para cada um dos réus.

É como voto.

CERTIDÃO DE JULGAMENTO
TERCEIRA TURMA

Número Registro: 2021/0087575-0 **PROCESSO ELETRÔNICO** **REsp 1.929.288 / TO**

Números Origem: 00115362520168270000 00164633520148272706 854336873016 Chave Processo:854336873016

PAUTA: 22/02/2022 JULGADO: 22/02/2022

Relatora
Exma. Sra. Ministra **NANCY ANDRIGHI**

Presidente da Sessão
Exmo. Sr. Ministro PAULO DE TARSO SANSEVERINO

Subprocuradora-Geral da República
Exma. Sra. Dra. MARIA IRANEIDE OLINDA SANTORO FACCHINI

Secretária
Bela. MARIA AUXILIADORA RAMALHO DA ROCHA

AUTUAÇÃO

RECORRENTE	:	BANCO BRADESCO S/A
ADVOGADOS	:	MARIA LUCIA LINS CONCEIÇÃO - PR015348 EVARISTO ARAGÃO FERREIRA DOS SANTOS - PR024498 TERESA CELINA DE ARRUDA ALVIM - PR022129
RECORRENTE	:	BANCO DO BRASIL SA
ADVOGADO	:	MAURÍCIO VELOSO QUEIROZ E OUTRO(S) - SP326730
RECORRIDO	:	MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

ASSUNTO: DIREITO DO CONSUMIDOR - Contratos de Consumo - Bancários - Tarifas

SUSTENTAÇÃO ORAL

Dra. DANIELA PERETTI D'ÁVILA, pela parte RECORRENTE: BANCO BRADESCO S/A

CERTIDÃO

Certifico que a egrégia TERCEIRA TURMA, ao apreciar o processo em epígrafe na sessão realizada nesta data, proferiu a seguinte decisão:

A Terceira Turma, por maioria, negou provimento aos recursos especiais, nos termos do voto da Sra. Ministra Relatora. Vencido em parte o Sr. Ministro Marco Aurélio Bellizze. Os Srs. Ministros Paulo de Tarso Sanseverino (Presidente), Ricardo Villas Bôas Cueva e Moura Ribeiro votaram com a Sra. Ministra Relatora.