

**14ª CÂMARA CÍVEL DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO RJ**  
**APELAÇÃO CÍVEL**  
**PROCESSO Nº 0092608-60.2010.8.19.0002**  
**APELANTE1: BANCO DO BRASIL S.A.**  
**APELANTE2: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**  
**APELADOS: OS MESMOS**  
**RELATOR: DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES**

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FILA DE BANCO. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO. LIMITAÇÃO FIXADA POR LEI MUNICIPAL. DESCUMPRIMENTO CONFIGURADO. DANO MORAL COLETIVO. OCORRÊNCIA. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. NÃO CABIMENTO.**

1. A Lei Municipal nº 2.312, de 30 de março de 2006, nos artigos 1º e 2º, impôs às agências bancárias, dos Correios e Lotéricas que atuam como correspondentes bancários, no âmbito do Município de Niterói, que atendam os usuários, clientes ou não, “em tempo razoável”, estabelecendo prazo para atendimento em dias normais e em outras datas.

2. Já a Lei Municipal nº 2.624, de 29 de dezembro de 2008, ao contrário do sustentado pela instituição ré, nada mais fez que ratificar as previsões anteriormente contidas, atendo-se a reduzir algumas hipóteses que permitiam o atendimento em até 30 minutos, como às “vésperas de feriados, nos 10 (dez) primeiros e nos 3(três) últimos dias úteis de cada mês”, ou seja, limitou as hipóteses em que as instituições poderiam atender aos usuários dos serviços por elas prestados “em até 30 minutos”.

3. Basta comparação simples entre os dispositivos, para se alcançar a conclusão de que não houve a alegada revogação para o fim pretendido, que é de se escusar de responder pelas consequências da demora no atendimento, até porque, ambas as leis impõem às instituições financeiras o atendimento aos usuários dos serviços prestados em determinado tempo, não se havendo de falar em ausência de interesse processual.

**4.** Não se olvide que a solução judicial das questões coletivas começou a ser sistematizada a partir da Lei 7.347/1985. A evolução da sociedade e a complexidade de suas relações obrigaram aos estudiosos a buscarem soluções para os problemas decorrentes dos interesses de grupos. Doutrina.

**5.** O caso em tela trata de suposto descumprimento de Lei Municipal que impõe ao réu o atendimento aos clientes em determinado tempo

**6.** Ora, é fato notório (CPC, artigo 374, inciso I) não só o descumprimento do prazo pelas instituições financeiras, mas, também, que o “mecanismo” utilizado pelo réu, como “protocolo com data e horário de chegada”, não denota o cumprimento do tempo legalmente fixado, tampouco comprova a alegação apresentada.

**7.** Outrossim, eventual demora existente em repartições públicas, órgãos da previdência social e postos de saúde ou hospitais” não serve de justificativa para o descumprimento da Lei Municipal, tampouco atenua a responsabilidade da instituição ré, ou configura desigualdade, pois, como é cediço, deve-se “tratar igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades”.

**8.** Cabe ao banco utilizar-se de meios idôneos e hábeis a evitar que os usuários permaneçam por tempo demasiado em filas, a espera de atendimento. Se para tanto for necessário aumento do número de atendentes, que assim o faça. O que não se pode admitir é que a população fique desamparada do Poder Público, ao prestigiar o aspecto financeiro da instituição ré, em detrimento do atendimento tempestivo e eficaz daqueles que necessitam dos serviços prestados pelo apelante, e ainda, têm que desembolsar tarifas, muitas vezes excessivas, para que possam usufruí-los.

**9.** As instituições financeiras detêm corpo técnico-administrativo competente para analisar a necessidade de pessoal e a sua realocação para atendimento dos usuários, notadamente em determinados horários e períodos e, se assim não procedem

não podem se escusar do cumprimento dos prazos fixados, tampouco invocar “caso fortuito ou força maior”.

**10.** Não é desconhecida, ainda, a necessidade especial de determinados usuários que, pela idade, ou até mesmo pela pouca (ou nenhuma) instrução, precisa de atendimento por não sentirem-se seguros em realizar transações financeiras, até aquelas que para alguns sejam mais simples, como consulta a extratos, por caixa eletrônico ou internet, denotando-se, no mínimo, descompromisso com a realidade social vivenciada nesse “nosso Brasil” de dimensão continental, com as mais variadas disparidades socioeconômicas entre a população, ao referir-se a incentivo a “comportamento retrógrado” daqueles que buscam atendimento em agências bancárias.

**11.** A respeito da demora no atendimento, basta que se analise a prova documental carreada aos autos para se alcançar a conclusão de que o réu descumpriu o prazo de atendimento fixado na Lei Municipal. Assim, ante ao notório descumprimento do prazo imposto pela Lei Municipal, mantém-se a sentença proferida, neste ponto.

**12.** No que concerne ao tema da condenação da parte ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Fundo do Ministério Público, não se mostra cabível, uma vez que a jurisprudência sedimentou o entendimento no sentido de que não cabe a condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público nos autos de Ação Civil Pública.

**13.** Tal raciocínio tem espeque no princípio da simetria, vale dizer, se o Ministério Público não pode ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios ao sair vencido na Ação Civil Pública, salvo na hipótese de litigância de má-fé, conforme artigo 18 da lei 7.347/85, também não pode recebê-los se sair vencedor. Precedentes.

**14.** Nessa toada, se ao autor não se impõe o ônus sucumbencial, igual tratamento deve ser dado à parte ré, em razão do princípio da simetria, de

forma que não é possível a imposição dos ônus sucumbenciais, mormente no caso dos autos, em que não se comprova e nem sequer alega má-fé do litigante. Dessa forma, incabível a condenação imposta a título de honorários sucumbenciais.

**15.** Passa-se à análise do apelo do Ministério Público, que se limita a alegada ocorrência de dano moral coletivo.

**16.** Os danos pleiteados encontram previsão no artigo 6º, VI, da lei 8.078/90 e no artigo 1º, inciso II, da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, segundo os quais é direito básico a efetiva prevenção e reparação pelos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, causados ao consumidor, sendo que a ação de reponsabilidade será regida pela lei que disciplina a ação civil pública.

**17.** Ademais, a reparabilidade do dano moral em face da coletividade é perfeitamente aceitável, pois apesar de ente despersonalizado, ela possui valores morais e um patrimônio ideal a receber proteção do Direito. Doutrina e precedentes.

**18.** No caso concreto, restou vastamente configurado o abuso à dignidade dos usuários dos serviços prestados pelo réu, ou seja, os consumidores, ante a sensação de impotência, angústia e indignação em não ter a prestação de serviço realizada em tempo razoável, em total descumprimento à Lei Municipal, tendo que permanecer no aguardo do atendimento em tempo longo e indeterminado.

**19.** Aliás, o Superior Tribunal de Justiça, em recente julgado, entendeu pelo cabimento do dano moral coletivo em casos de demora em fila de atendimento em descompasso com o prazo fixado por Lei municipal. Precedente.

**20.** No que concerne ao *quantum*, ante as peculiaridades do caso concreto e em observância ao princípio da proporcionalidade, fixa-se o montante em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente, segundo a variação da ufir, a contar deste julgado e acrescido de juros de mora, no percentual de 1% ao mês, a partir do primeiro evento, nos termos do verbete 54 da Sú-

mula do STJ, em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

**21.** Por fim, o artigo 85, §11 do atual Código de Processo Civil dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente.

**22.** Não obstante, é cediço que não cabendo a condenação de honorários sucumbenciais em primeiro grau, também não se mostra cabível a majoração em grau recursal.

**23.** Primeiro apelo parcialmente provido e o segundo provido.

## ACÓRDÃO

Vistos, relatados e discutidos esta Apelação Cível, nos autos do processo **0092608-60.2010.8.19.0002**, em que são apelantes o **BANCO DO BRASIL S.A.** e o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO** e apelados **OS MESMOS**.

Acordam os Desembargadores que integram a 14ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por unanimidade de votos, em conhecer os recursos interpostos, dar parcial provimento ao primeiro apelo, para excluir a condenação imposta ao réu a título de honorários sucumbenciais, e dar provimento ao segundo recurso, do Ministério Público, para condenar o réu ao pagamento de dano moral coletivo, no importe de R\$ 200,000,00 (duzentos mil reais), com correção monetária, segundo a variação da Ufir, a contar desta data, e juros de mora, no percentual de 1% ao mês, a partir do primeiro evento, ou seja, da primeira autuação por descumprimento à Lei Municipal.

## VOTO

Conhece-se os recursos, pois tempestivos, o primeiro com preparo realizado e o segundo isento de recolhimento, presentes os demais requisitos de admissibilidade.

Cinge-se a discussão no alegado descumprimento, por parte da instituição ré, do tempo de espera no atendimento aos usuá-

rios, em conformidade com o disposto na Lei Municipal nº 2.312/2006, que fixou como tempo razoável de atendimento 15 minutos em dias normais, e 30 minutos em véspera ou depois de feriados prolongados, dias de pagamento de pensionistas e de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, nos dias de vencimento de contas de concessionária de serviços públicos, de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais, e, em caso positivo, se restou configurado o dano moral coletivo.

A Lei Municipal nº 2.312, de 30 de março de 2006, nos artigos 1º e 2º, impôs às agências bancárias, dos Correios e Lotéricas que atuam como correspondentes bancários, no âmbito do Município de Niterói, que atendam os usuários, clientes ou não, “em tempo razoável”, estabelecendo prazo para atendimento em dias normais e em outras datas.<sup>1 2</sup>

No artigo 6º, a referida Lei ficou o prazo de 90 (noventa) dias para que as agências bancárias se adequem ao estabelecido.

Já a Lei Municipal nº 2.624, de 29 de dezembro de 2008, ao contrário do sustentado pela instituição ré, não revogou as

<sup>1</sup> Art. 1º Ficam as agências bancárias, as agências dos Correios e Lotéricas que atuam como CORRESPONDENTES BANCÁRIAS, no âmbito do Município de Niterói, obrigadas a atender os seus usuários, clientes ou não, nos setores de caixa e outros atendimentos, em tempo razoável.

<sup>2</sup> Art. 2º Para os efeitos desta Lei, entende-se como tempo razoável de atendimento:

I - Até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II - Até 30 (trinta) minutos em véspera ou depois de feriados prolongados, nos dias de pagamento de pensionistas e de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, nos dias de vencimentos de contas de concessionárias de serviços públicos, de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais.

§ 1º Os bancos ou seus representantes federativos, informarão a Secretaria encarregada de fazer cumprir esta Lei, as datas mencionadas no item II, todas as vezes que se fizer necessário.

§ 2º Para o tempo máximo aceitável de atendimento referido nos incisos I e II, consideram-se as condições técnicas normais de funcionamento dos equipamentos e sistemas.

§ 3º A ocorrência de qualquer anormalidade técnica, conforme o disposto no § 2º, não justificará demora superior ao dobro do tempo preceituado nos incisos I e II.

§ 4º Os estabelecimentos definidos no art. 1º desta Lei deverão afixar cartazes em local visível, nas portas de acesso, informando o seguinte: "O tempo máximo previsto em Lei municipal para atendimento ao consumidor é de quinze minutos. Faça valer seu direito".

§ 5º O cartaz de que trata o parágrafo anterior deverá ser impresso com Fonte Arial, corpo 120, vazada em branco com fundo preto.

§ 6º O atendimento preferencial e exclusivo dos caixas destinados aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo será realizado através de senha numérica e oferta de no mínimo de quinze assentos com encosto.

§ 7º Na prestação de serviços oriundos de celebração de convênios, não poderá haver discriminação entre clientes e não clientes, nem serem estabelecidos, nas dependências locais e horário de atendimento diversos daqueles previstos para as demais atividades.

determinações contidas naquela outra lei, pois sequer lhe faz referência no dispositivo por ela citado.<sup>3</sup>

Ademais, mesmo se o contrário fosse, o artigo 541 da lei posterior referida, revoga somente as disposições em contrário contidas nos dispositivos citados, salientando-se que o artigo 335, da Lei de 2008, nada mais fez que ratificar as previsões anteriormente contidas, atendo-se a reduzir algumas hipóteses que permitiam o atendimento em até 30 minutos, como às “vésperas de feriados, nos 10 (dez) primeiros e nos 3(três) últimos dias úteis de cada mês”, ou seja, limitou os casos em que as instituições poderiam atender aos usuários dos serviços por elas prestados “em até 30 minutos”.<sup>4</sup>

Basta comparação simples entre os dispositivos, para se alcançar a conclusão de que não houve a alegada revogação para o fim pretendido, que é de se escusar de responder pelas consequências da demora no atendimento, até porque, ambas as leis impõem às instituições financeiras o atendimento aos usuários dos serviços prestados em determinado tempo, não se havendo de falar em ausência de interesse processual.

Não se olvide que a solução judicial das questões coletivas começou a ser sistematizada a partir da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985. A evolução da sociedade e a complexidade de suas re-

<sup>3</sup> Art. 541. Este Código entra em vigor na data de sua publicação, revogadas as disposições em contrário, especialmente as Leis: 140/78; 240/80; 506/84; 511/84; 512/84; 519/84; 579/85; 842/90; 1.000/91; 1.032/91; 1.255/93; 1.380/95; 1.415/95; 1.687/98; 1.699/98; 1.700/98; 1.748/99; 1.806/00; 2.002/02; 2.212/05; 2.229/05; 2.278/05; 2.312/06; 2.380/06; 2.500/07; 2.524/07; 2.525/07; 2.530/08; 2.580/08; 2.614/08 e os Decretos 3.269/79 ; 3.537/81; 3.548/81; 4.156/84; 4.867/86; 5.055/87; 5.089/87; 7.198/95; 7.280/95; 7.562/97; 7.563/97; 7.571/97; 7.621/97; 8.074/99; 8.122/99; 8.123/99; 8.124/99; 9.179/03 e 9.813/06.

<sup>4</sup> Art. 335. As agências bancárias são obrigadas a atender os seus usuários, clientes ou não, nos setores de caixa e em outros atendimentos, em até 15 (quinze) minutos;

I - em vésperas de feriados, nos 10 (dez) primeiros e nos 3 (três) últimos dias úteis de cada mês, o atendimento será em até 30 (trinta) minutos;

II - o atraso no atendimento em tempo superior ao dobro do permitido implicará no aumento da penalidade;

III - a ordenação do atendimento será realizada através de senha numérica, que deverá conter:

a) nome do banco;

b) número da agência;

c) data e a hora da emissão;

d) hora do início do atendimento;

IV - a senha numérica deverá ser devolvida ao usuário após o atendimento.

Parágrafo Único - Para o tempo máximo aceitável de atendimento, consideram-se as condições técnicas normais de funcionamento dos equipamentos e sistemas, e a ocorrência de qualquer anormalidade técnica não justificará demora superior ao dobro do tempo preceituado no presente artigo.

lações obrigaram os estudiosos a buscarem soluções para os problemas decorrentes dos interesses de grupos.

Confira-se a doutrina de Mazzilli:

Sob o aspecto processual, o que caracteriza os interesses transindividuais, ou de grupo, não é apenas o fato de serem compartilhados por diversos titulares individuais reunidos pela mesma relação jurídica ou fática, mas, mais do que isso, é a circunstância de que a ordem jurídica reconhece a necessidade de que o acesso individual dos lesados à Justiça seja substituído por um processo coletivo, que não apenas deve ser apto a evitar decisões contraditórias como ainda deve conduzir a uma solução mais eficiente da lide, porque o processo coletivo é exercido de uma só vez, em proveito de todo o grupo lesado.<sup>5</sup>

Prossegue o autor:

Na tutela coletiva, preponderam os princípios de economia processual (enquanto, na tutela coletiva, se discute numa só ação o interesse de todo o grupo, classe ou categoria de pessoas, já, na defesa individual, as ações judiciais dos lesados ficam pulverizadas, o que normalmente enseja julgamentos contraditórios, com grande desprestígio para a administração da Justiça, pois indivíduos em idêntica situação fática e jurídica acabam recebendo soluções díspares; essas incoerências, aliadas às despesas do processo, levam muitos lesados a abandonarem a defesa de seu direito e desistirem do acesso individual à jurisdição).<sup>6</sup>

O caso em tela trata de suposto descumprimento de Lei Municipal que impõe ao réu o atendimento aos clientes em determinado tempo

Ora, é fato notório (CPC, artigo 374, inciso I) não só o descumprimento do prazo pelas instituições financeiras, mas, também, que o “mecanismo” utilizado pela réu, como “protocolo com data e horário de chegada” não denota o cumprimento do prazo legalmente fixado, tampouco comprova a alegação apresentada.<sup>7</sup>

<sup>5</sup> MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo*. 20ª edição. São Paulo: Saraiva, 2007, p. 48.

<sup>6</sup> Idem, p. 50.

<sup>7</sup> Art. 374. Não dependem de provas os fatos:

I – notórios;

(...)

Outrossim, eventual demora existente em repartições públicas, órgãos da previdência social e postos de saúde ou hospitais” não serve de justificativa para o descumprimento da Lei Municipal, tampouco atenua a responsabilidade da instituição ré, ou configura desigualdade, pois, como é cediço, deve-se “tratar igualmente os iguais, e desigualmente os desiguais, na exata medida de suas desigualdades”.

Cabe ao banco utilizar-se de meios idôneos e hábeis a evitar que os usuários permaneçam por tempo demasiado em filas, a espera de atendimento. Se para tanto for necessário aumento do número de atendentes, que assim o faça.

O que não se pode admitir é que a população fique desamparada do Poder Público, ao prestigiar o aspecto financeiro do banco réu, em detrimento do atendimento tempestivo e eficaz daqueles que necessitam dos serviços prestados pelo apelante, e ainda têm que desembolsar tarifas, muitas vezes excessivas, para que possam usufruí-los.

As instituições financeiras detêm corpo técnico-administrativo competente para analisar a necessidade de pessoal e a sua realocação para atendimento dos usuários, notadamente em determinados horários e períodos e, se assim não procedem, não podem se escusar do cumprimento dos prazos fixados, tampouco invocar “caso fortuito ou força maior”.

Não é desconhecida, ainda, a necessidade especial de determinados usuários que, pela idade, ou até mesmo pela pouca (ou nenhuma) instrução, necessitam de atendimento por não sentirem seguros em realizar transações financeiras, até aquelas que para alguns sejam mais simples, como consulta a extratos, por caixa eletrônico ou internet, soando, no mínimo, descompromisso com a realidade social vivenciada nesse “nosso Brasil” de dimensão continental, com as mais variadas disparidades socioeconômicas da população, ao referir-se a incentivo a “comportamento retrógrado” daqueles que buscam atendimento em agências bancárias.

A respeito da demora no atendimento, basta que se analise a prova documental carreada aos autos, notadamente a inici-

al, para se alcançar a conclusão de que o réu descumpriu o prazo de atendimento fixado na Lei Municipal. Veja-se:

FLS/PASTA	DATA	HORA EN-TRADA	HORA ATEN-DIMENTO	TEMPO ATENDI-MENTO.
42(000045); 354(000373)	29.04.08	11h50m	12h17m	27 minutos
43(000046)	29.04.08	10h42m	11h02m	20 minutos
44(000047)	29.04.08	13h55m	14h15m	20 minutos
45 (000048)	29.04.08	14h30m	14h45m	15 minutos
47(000050); 84(000087); 94(000098)	30.04.08	11h30m	12h35m	1h05m
50(000053)	30.04.08	15h40m	16h20m	40m
51 (000054)	30.04.08	11h50m	12h04m	14m
52 (000055)	30.04.08	13h20m	13h30m	10m
53 (000056)	30.04.08	12h25m	12h40m	15m
55(000058); 86(000089); 96(000100)	06.05.08	14h58m	15h54m	56m
57(000060); 358 (000377)	06.05.08	11h	11h50m	50m
58(000061)	06.05.08	12h38m	13h05m	27m
60(000063); 356(000375)	08.05.08	11h05m	11h42m	37m
62(000065); 88 (000091;98 (000102))	08.05.08	12h25m	14h30m	2h05m
69(000072)	16.05.08	13h22m	13h28m	6m
70(000073)	16.05.08	12h48m	13h01m	13m
71(000074)	16.05.08	15h16m	15h26m	10m
297(000313)	07.11.08	10h58m	11h35m	37m
294(000310)	10.11.08	10h47m	11h04m	17m
413 (000439)	11.11.08	10h25m	10h32m	7m
293(000309); 293 (000309)	13.11.08	12h44m	12h50m	6m
414 (000440)	18.11.08	12h07m	12h10m	3m
415 (000441)	04.12.08	13h55m	14h09m	14m
129 (000135); 289 (000305); 289 (000305)	16.04.09	14h06m	14h17m	11m
130 (000136); 288 (000304);	17.04.09	11h12m	11h25m	13m

288 (000304)				
131 (000137); 287(000303); 287 (000303)	27.04.09	11h02m	11h12m	10m
132 (000138); 286(000302); 286(000302)	29.04.09	14h41m	14h54m	13m
133(000139); fls. 285 (000301)	30.04.09	14h58m	15h22m	24m
314 (000330)	15.01.10	10h41m	11h05	24m

Da análise da tabela acima produzida, constata-se que em alguns dias o atendimento superou a 60 minutos, dobro do prazo fixado para atendimento até mesmo em vésperas de feriado e início e final de mês (30 minutos).

O teor do ofício de fls. 361 (000380), emitido pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor de Niterói, datado de 22 de dezembro de 2008, relata a demora no atendimento dos usuários dos serviços prestados nas agências do Banco réu situadas no Município de Niterói.

Conforme se vê da Ordem de Missão nº 001/2010, emitido pelo GAP (fls. 315-000331), nas diligências realizadas, o responsável permaneceu, nas duas vezes, esperando o atendimento por mais de uma hora, mesmo após a aquisição de senha eletrônica. Veja-se:

#### RELATÓRIO DE MISSÃO

Conforme vossa solicitação, este GAP diligenciou, em dias e horários alternados, à agência do Banco do Brasil, situada na Av. Amaral Peixoto, nº 347, Centro – Niterói/RJ, com o escopo de verificar possível desrespeito a lei 4223/03, que determina que os clientes sejam atendidos em no máximo 20 minutos.

Cabe informar que na diligência realizada no dia 08/01/2010, agente deste GAP, em caráter reservado, adquiriu senha eletrônica às 13:02h, sendo chamado para atendimento somente às 14:08h, tendo portanto permanecido em espera por uma hora e seis minutos. Já na diligência realizada no dia 12/01/2010 a senha eletrônica foi gerada às 10:46h e o chamado para atendimento no caixa ocorreu às

11:50h, portanto o tempo de espera foi de uma hora e quatro minutos.  
(...)

O Ofício de fls. 457 (000483), datado de 25 de março de 2010, expedido pela Secretaria Municipal de Controle Urbano da Prefeitura de Niterói, informa que no dia 17.03.2010, em determinada diligência, o tempo de atendimento foi de 17 minutos, gerando Auto de Infração nº 6266 e no dia 19.03.2010, o tempo de atendimento foi de 20 minutos, gerando auto de infração nº 6268.

Conclui-se, assim, o desatendimento da norma municipal no que tange à demora no atendimento ao público, consoante acervo probatório acima referido.

Não se olvide que os documentos de fls. 697-736 (000746-000785), com fotos tiradas em determinadas agências, e em algumas sequer se pode aferir se encontram situadas no Município de Niterói, retratam terminais eletrônicos para retirada de senha, não servindo ao fim almejado, pois, além de nada comprovarem, não elidem o vasto acervo probatório carregado aos autos, dentre os quais aquele referente às diligências realizadas pelo GAP acima citado, segundo o qual, mesmo com a retirada da senha, a demora no atendimento persistiu.

Os documentos de fls. 774-776 (000827-000829), referem-se a senha retirada em 23.10.2012, denotando que aquele atendimento se deu em 2m24s, e planilhas unilaterais apresentadas com o fim de demonstrar que nos meses de junho de 2012 a outubro de 2012 o tempo de atendimento se deu em menos de 20 minutos. Mas, por outro lado, frise-se, não comprovam a regularização do atendimento, mas tão somente que em determinado atendimento este se deu em certo período.

A mesma conclusão se alcança com a análise das planilhas unilaterais produzidas e juntadas às fls. 786-790 (000841-000845), relativas aos meses de junho a outubro de 2012.

Não se olvide que até mesmo as planilhas de fls. 796-797 (000851-000852) apontam que em março de 2013, em algumas agências, o tempo médio de espera superou 20 minutos.

Assim, ante ao notório descumprimento do prazo imposto pela Lei Municipal, mantém-se a sentença proferida, neste ponto.

No que concerne ao tema da condenação da parte ré ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Fundo do Ministério Público, não se mostra possível, uma vez que a jurisprudência sedimentou o entendimento no sentido de que não cabe a condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público nos autos de Ação Civil Pública.

Tal raciocínio tem espeque no princípio da simetria, vale dizer, se o Ministério Público não pode ser condenado ao pagamento de honorários advocatícios ao sair vencido na Ação Civil Pública, salvo na hipótese de litigância de má-fé, conforme artigo 18 da lei 7.347/85, também não pode recebê-los se sair vencedor.

Com efeito, esse é o entendimento do Egrégio Superior Tribunal de Justiça, bem como deste Colendo Tribunal:

PROCESSUAL CIVIL. RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA DE OMISSÕES. FORNECIMENTO DE MEDICAMENTOS. CONDENAÇÃO DO ESTADO AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. IMPOSSIBILIDADE.

1. A alegada violação dos artigos 475 e 535, do CPC, não se efetivou no caso dos autos, uma vez que não se vislumbra omissão ou contradição no acórdão recorrido capaz de tornar nula a decisão impugnada no especial. A Corte de origem apreciou a demanda de modo suficiente, havendo se pronunciado acerca de todas as questões que foram elencadas nos embargos de declaração opostos na origem.

**2. Conforme o entendimento jurisprudencial do STJ, não é cabível a condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público nos autos de Ação Civil Pública. Nesse sentido: REsp 1.099.573/RJ, 2ª Turma, Rel. Min. Castro Meira, DJe 19.5.2010; REsp 1.038.024/SP, 2ª Turma, Rel. Min. Herman Benjamin, DJe 24.9.2009; EREsp 895.530/PR, 1ª Seção, Rel. Min. Eliana Calmon, DJe 18.12.2009.**

3. Recurso especial parcialmente provido.<sup>8</sup>

<sup>8</sup> BRASIL. STJ. REsp 1229717/PR, Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, Julgamento 07/04/2011

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADO PELO MINISTÉRIO PÚBLICO. FORNECIMENTO DE FRALDAS. ADOLESCENTE PORTADORA DE NECESSIDADES ESPECIAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. RECURSO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO CONTRA A SUA CONDENAÇÃO AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS. NÃO É CABÍVEL A CONDENAÇÃO DA PARTE VENCIDA AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO NOS AUTOS DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ENTENDIMENTO DO E. STJ, BEM COMO, DESTE C. TRIBUNAL ACERCA DO TEMA. DOU PROVIMENTO AO RECURSO, NA FORMA DO ARTIGO 557 § 1º-A, DO CPC, PARA AFASTAR A CONDENAÇÃO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO AO PAGAMENTO DOS HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS.<sup>9</sup>**

**APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. SENTENÇA QUE JULGOU PARCIALMENTE PROCEDENTE O PEDIDO, DECLARANDO NON AEDIFICANDI APENAS A ÁREA AO REDOR DA NASCENTE LOCALIZADA NO EMPREENDIMENTO, NO RAIOS MÍNIMO DE CINQUENTA METROS. LAUDO PERICIAL QUE ATESTA ESTAR A QUADRA ESPORTIVA SENDO CONSTRUÍDA EM ÁREA DE PRESERVAÇÃO PERMANENTE. RÉUS/APELANTES QUE DEVEM RECUPERAR A ÁREA DEGRADADA. CONDENAÇÃO DOS APELANTES AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO. NÃO É CABÍVEL A CONDENAÇÃO DA PARTE VENCIDA AO PAGAMENTO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS EM FAVOR DO MINISTÉRIO PÚBLICO NOS AUTOS DE AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ENTENDIMENTO DO E. STJ, BEM COMO, DESTE TRIBUNAL ACERCA DO TEMA. RECURSO A QUE SE DÁ PARCIAL PROVIMENTO NA FORMA DO ARTIGO 557, §1º-A DO CPC.<sup>10</sup>**

Nessa toada, se ao autor não se impõe o ônus sucumbencial, igual tratamento deve ser dado à parte ré, em razão do princípio da simetria, de forma que incabível a imposição dos ônus sucumbenciais, mormente no caso dos autos, em que não se comprova e sequer se alega má-fé do litigante.

<sup>9</sup> BRASIL.TJRJ. APELAÇÃO. Processo 0008692-47.2009.8.19.0202 - DES. CLEBER GHEL-FENSTEIN. DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL - Julgamento: 12/01/2012.

<sup>10</sup> BRASIL.TJRJ. APELAÇÃO. Processo 0001021-12.2002.8.19.0042 DES. EDSON SCISINIO DIAS. DECIMA QUARTA CAMARA CIVEL - Julgamento: 02/02/2012.

Dessa forma, incabível a condenação imposta a título de honorários sucumbenciais.

Passa-se à análise do apelo do Ministério Público, que se limita a alegada ocorrência de dano moral coletivo.

Os danos pleiteados encontram-se previstos no artigo 6º, VI, da lei 8.078/90 e no artigo 1º, inciso II, da Lei 7.347, de 24 de julho de 1985, segundo os quais é direito básico a efetiva prevenção e reparação pelos danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos, causados ao consumidor, sendo que a ação de reponsabilidade será regida pela lei que disciplina a ação civil pública.<sup>11 12</sup>

Ademais, a reparabilidade do dano moral em face da coletividade é perfeitamente aceitável, pois apesar de ente despersonalizado, a coletividade possui valores morais e um patrimônio ideal a receber proteção do Direito.

E se assim o é em relação às pessoas jurídicas, em que há violação à honra objetiva, *a fortiori*, deverá ser aceita tal tese em face da coletividade. Confira-se a lição de Ramos:

Tal entendimento dos Tribunais com relação às pessoas jurídicas é o primeiro passo para que se aceite a reparabilidade do dano moral em face de uma coletividade, que, apesar de ente despersonalizado, possui valores morais e um patrimônio ideal que merece proteção. Destarte, com a aceitação da reparabilidade do dano moral em face de entes diversos das pessoas físicas, verifica-se a possibilidade de sua extensão ao campo dos chamados interesses difusos e coletivos. As lesões aos interesses difusos e coletivos não somente geram danos materiais, mas também podem gerar danos morais. O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas. (...) Pelo contrário, não somente a dor psíquica que pode gerar danos morais. Qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade também merece reparação. (...) **Imagine-se o dano moral gerado por propaganda enganosa ou**

<sup>11</sup> VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

<sup>12</sup> Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II - ao consumidor;

**abusiva. O consumidor em potencial sente-se lesionado e vê aumentar seu sentimento de desconfiança na proteção legal do consumidor, bem como no seu sentimento de cidadania.**<sup>13</sup>

Verifica-se, portanto, que o dano moral pode não ter como pressuposto indispensável qualquer espécie de dor, uma vez que, sendo uma lesão extrapatrimonial, pode referir a qualquer bem jurídico.

Cite-se, como exemplo, o prejuízo ecológico que guarda um estrito caráter patrimonial, pois embora seja dano moral coletivo, não se funda na dor, mas, numa lesão de característica não econômica, recaindo sobre bens de natureza cultural ou ecológica.

Dito isso, importante verificar o conteúdo ontológico do dano moral coletivo, pois o quadro de direitos subjetivos como possibilidade de exercício de uma pretensão foi construído a partir de uma teoria do dano própria do Estado Liberal, tipicamente clássico, baseado num sistema constitucional de divisão de poderes.

De toda sorte, há atualmente a realidade dos direitos subjetivos públicos e um Estado diverso do Estado liberal, onde a preocupação se alicerçava no mérito da limitação do Poder político.<sup>14</sup>

O tipo histórico do Estado de Direito moderno diferencia-se dos demais por reconhecer nos seus súditos pessoas com direitos a reivindicar a proteção do Estado, cuja personalidade o limita juridicamente, pois se sujeita a direitos e deveres.

Assim, a função de direitos de defesa contra os poderes públicos pode ser reconduzida à doutrina dos quatro *status* de Georg Jellinek, onde formulou a concepção original, de acordo com a qual o indivíduo, como vinculado a determinado Estado, encontra sua posição relativamente a este dividida por quatro espécies de situações jurídicas, ou, por assim dizer, dividida por quatro *status* que seriam uma espécie de estado no qual se encontra o indivíduo e qualifica sua relação com o Estado.<sup>15</sup>

<sup>13</sup> RAMOS, André de Carvalho. *A ação civil pública e o dano moral coletivo*. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, nº 25, p. 80-89.

<sup>14</sup> Deve-se a JELLINEK a elaboração da teoria dos direitos subjetivos públicos (*System der subjektiven öffentliche Rechte*, 1892).

<sup>15</sup> JELLINEK, Georg. *System der Subjektiven Öffentlichen Rechte*, p. 83 apud SARLET, Ingo. *A eficácia dos direitos fundamentais*, 2004, p. 166-169.

Os quatro *status* podem ser assim classificados:

1. *Status* passivo (*status subjectionis*): o indivíduo estaria subordinado aos poderes estatais, sendo, nesse contexto, meramente detentor de deveres, e não de direitos, significando, por outro lado, que o Estado possui a competência de vincular o cidadão juridicamente por meio de mandamentos e proibições.
2. *Status* negativus: é reconhecido ao indivíduo por ser dotado de personalidade e é consistente numa esfera individual de liberdade imune ao *jus imperii* do Estado, que, na verdade, é poder juridicamente limitado.
3. *Status* positivus (ou *status civitatis*): é aquele no qual ao indivíduo seria assegurada juridicamente a possibilidade de utilizar-se das instituições estatais e de exigir do Estado determinadas ações positivas.
4. *Status* activis: neste o cidadão passa a ser considerado titular de competências que lhe garantem a possibilidade de participar ativamente da formação da vontade estatal.

Para Ingo, faz-se necessária uma releitura do *status negativus* (ou *status libertatis*), pois é preciso ter em mente que, para Jellinek, as liberdades do indivíduo, nesse estado, são exercidas apenas no âmbito da lei, encontrando-se, portanto, à disposição do legislador. Nessa ordem, há de se adaptar tal concepção aos tempos atuais, quando não se concebe mais uma sujeição das liberdades individuais à legislação infraconstitucional.<sup>16</sup>

O moderno Estado Democrático de Direito reclama uma Democracia Participativa aberta, dentro de uma Constituição receptiva a todas as instâncias de participação permanente.

É certo que os esquemas político-institucionais baseados em estruturas antigas, do tipo liberal-individualista, não se adaptam às novas exigências da ordem coletiva.

<sup>16</sup> SARLET, Ingo Wolfgang. *A eficácia dos direitos fundamentais*, 2004, p. 168.

O Estado tem o dever de zelar pela saúde, a educação, a segurança, o meio ambiente e pela proteção ao consumidor. Assim, há dano moral coletivo em lesão a interesses difusos ou coletivos, tais como o meio ambiente, a qualidade da vida e saúde da coletividade, e mesmo no caso de consumidores. Veja-se nesse sentido:

“(...) Mas o Direito vem passando por profundas transformações, que podem ser sintetizadas pela palavra “socialização”. Efetivamente, o Direito como um todo – e o Direito Civil não tem sido uma exceção – está sofrendo, ao longo do século, profundas e paulatinas mudanças, sob o impacto da evolução da tecnologia em geral e das alterações havidas no tecido social. Todas essas mutações têm direção e sentido certos: conduzem o Direito ao primado insofismável do coletivo sobre o individual. Como não poderia deixar de ser, os reflexos desse panorama estão fazendo-se sentir na teoria do dano moral, dando origem à novel figura do dano moral coletivo, objeto desse estudo. Ora, se o indivíduo pode ser vítima de dano moral, por que a coletividade não poderia sê-lo? **Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico.** Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*). (...)”<sup>17</sup>

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça já firmou entendimento não só do cabimento dos referidos danos, mas, também, na necessidade de que a conduta praticada seja significativa e exceda os limites da tolerabilidade, devendo possuir gravidade hábil a “produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva”.

Tal entendimento encontra conforto nos seguintes ares-tos da Corte Superior de Justiça:

<sup>17</sup> BITTAR FILHO, Carlos Alberto. *Coletividade também pode ser vítima de dano moral*. **Consultor Jurídico**. Disponível em: [http://conjur.estadao.com.br /static/text/447?display\\_mode=print](http://conjur.estadao.com.br /static/text/447?display_mode=print) Acesso e: 11 out. 2005.

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. EXPLORAÇÃO DA ATIVIDADE DE BINGO. **INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS À COLETIVIDADE. NECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DE EFETIVO DANO.** INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO.

1. **Esta Corte já se manifestou no sentido de que não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva** (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).
2. A revisão do acórdão recorrido, a fim de perquirir se houve efetivo dano moral à coletividade, demandaria necessariamente reexame do material fático-probatório dos autos, providência inviável nesta Corte por incidência da Súmula 7 do STJ.
3. Agravo Regimental do Ministério Público Federal desprovido.<sup>18</sup>

RECURSO ESPECIAL - **AÇÃO CIVIL PÚBLICA** - EMPRESA DE TELEFONIA – PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - **DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR** - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - **OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA** - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - **CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO.**

- 1.- **A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.**
- 2.-**Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor se-**

<sup>18</sup> BRASIL. STJ. AgRg no AREsp 277516/SP. Relator Ministro NAPOLEÃO NUNES MAIA FILHO PRIMEIRA TURMA – Julgamento: 23/04/2013 – Data da publicação: 03/05/2013.

**ja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.** (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

**3.- No presente caso, contudo restou exaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.**

**4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.**

5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso;

c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.

6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra).<sup>19</sup>

No caso concreto, restou vastamente configurado o abuso à dignidade dos usuários dos serviços prestados pelo réu, ou seja, aos consumidores, ante a sensação de impotência, angústias,

<sup>19</sup> BRASIL. STJ. REsp 1291213/SC. Relator Ministro SIDNEI BENTI. TERCEIRA TURMA – Julgamento: 30/08/2012 – Data da publicação: 25/09/2012.

indignação em não ter a prestação de serviço realizada em tempo razoável, em total descumprimento à Lei Municipal, tendo que permanecer no aguardo do atendimento em tempo longo e indeterminado.

Aliás, o Superior Tribunal de Justiça, em recente julgado, entendeu pelo cabimento do dano moral coletivo em casos de demora em fila de atendimento, em descompasso com o prazo fixado por Lei municipal. Veja-se:

**PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO MORAL COLETIVO. SERVIÇO BANCÁRIO. TEMPO DE ESPERA EM FILA SUPERIOR A 15 OU 30 MINUTOS. DESRESPEITO A DECRETO MUNICIPAL RECONHECIDO PELO TRIBUNAL DE ORIGEM. INTRANQUILIDADE SOCIAL E FALTA DE RAZOABILIDADE EVIDENCIADAS. DANO MORAL COLETIVO CONFIGURADO. VIOLAÇÃO AO ART. 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.**

1. O Tribunal de origem, embora ateste a recalcitrância da parte recorrida no cumprimento da legislação local, entendeu que ultrapassar o tempo máximo para o atendimento ao consumidor, por si, não provoca danos coletivos, visto que o dano moral indenizável não se caracteriza pelo desconforto, dissabor ou aborrecimento advindos das relações intersubjetivas do dia a dia, porquanto comuns a todos e incapazes de gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana (fl. 709/e-STJ).

**2. O STJ já estabeleceu as premissas para o reconhecimento do dano moral coletivo, não havendo que indagar - para a apreciação desse dano - sobre a capacidade, ou não, de o fato gerar dor ou atingir a dignidade da pessoa humana.**

**3. "O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas é inaplicável aos interesses difusos e coletivos".** (REsp 1.057.274/RS, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 26.2.2010).

**4. "O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa."** (REsp 1.397.870/MG

Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, DJe 10.12.2014).

**5. Se, diante do caso concreto, for possível identificar situação que importe lesão à esfera moral de uma comunidade - isto é, violação de direito transindividual de ordem coletiva, de valores de uma sociedade atingidos sob o ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade - exsurge o dano moral coletivo.** Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1.440.847/RJ, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 7.10.2014, DJe 15.10.2014; REsp 1.269.494/MG, Rel. Ministra Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24.9.2013, DJe 1º.10.2013; REsp 1.367.923/RJ, Rel. Ministro Humberto Martins, Segunda Turma, julgado em 27.8.2013, DJe 6.9.2013; REsp 1.197.654/MG, Rel. Ministro Herman Benjamin, Segunda Turma, julgado em 1º.3.2011, DJe 8.3.2012.

**6. Na hipótese dos autos, a intranquilidade social decorrente da excessiva demora no atendimento ao consumidor dos serviços bancários é evidente, relevante e intolerável no Município afetado. Conquanto incontroversa a insatisfação da população local, a parte recorrida permanece - e quiçá ainda permanece - recalcitrante. Reverbera, por conseguinte, a violação ao art. 6º, VI, da Lei Consumerista, devendo a parte recorrida ser condenada por dano moral coletivo.**

7. No que diz respeito ao arbitramento dos danos morais, compete à Corte a quo a sua fixação, observando o contexto fático-probatório dos autos e os critérios de moderação e proporcionalidade. Precedentes: AgRg no REsp 1.488.468/RS, Rel. Ministro Mauro Campbell Marques, Segunda Turma, julgado em 24.3.2015, DJe 30.3.2015; AgRg no Ag 884.139/SC, Rel. Ministro João Otávio de Noronha, Quarta Turma, julgado em 18.12.2007, DJ 11.2.2008, p. 112) 8. Recurso Especial provido, determinando-se a devolução dos autos à Corte de origem para arbitramento do valor dos danos morais coletivos.<sup>20</sup>

No que concerne ao *quantum*, ante as peculiaridades do caso concreto e em observância ao princípio da proporcionalidade, fixa-se o montante em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), que deverá ser corrigido monetariamente, segundo a variação da ufir, a contar deste julgado e acrescido de juros de mora, no percentual de

<sup>20</sup> BRASIL. STJ. REsp 1402475/SE. Relator Ministro HERMAN BENJAMIN. SEGUNDA TURMA – Julgamento: 09/05/2017 – Data da publicação: 28/06/2017.

1% ao mês, a partir do primeiro evento, nos termos do verbete 54 da Súmula do STJ, em favor do Fundo de Reconstituição de Bens Lesados.

Por fim, o artigo 85, §11 do atual Código de Processo Civil dispõe que o Tribunal, ao julgar o recurso interposto, majorará os honorários fixados anteriormente.

Não obstante, é cediço que não cabendo a condenação de honorários sucumbenciais em primeiro grau, também não se mostra cabível a majoração em grau recursal.

Desse modo, não havendo condenação do réu à verba honorária, ante ao princípio da simetria, como acima exposto, não se há de falar em honorários recursais.

Por tais fundamentos, conhece-se os recursos interpostos, dá-se parcial provimento ao primeiro apelo, para excluir a condenação imposta a título de honorários sucumbenciais, e dá-se provimento ao segundo recurso, para condenar o réu ao pagamento de dano moral coletivo, no importe de R\$ 200,000,00 (duzentos mil reais), com correção monetária, segundo a variação da Ufir, a contar desta data, e juros de mora, no percentual de 1% ao mês, a partir do primeiro evento, ou seja, da primeira autuação por descumprimento à Lei Municipal.

Rio de Janeiro, 22 de novembro de 2017.

**DESEMBARGADOR JOSÉ CARLOS PAES**  
**RELATOR**