



PODER JUDICIÁRIO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

TRIBUNAL DE JUSTIÇA

23ª CÂMARA CÍVEL

Apelação nº 0101025-63.2014.8.19.0001

Apelante: BANCO DO BRASIL S/A

Apelado: MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

Relator: Desembargador MURILO KIELING

EMENTA

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RELAÇÃO JURÍDICA DE CONSUMO. CONTRATO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS. BANCO DO BRASIL S/A. ALTERAÇÃO UNILATERAL DE AGÊNCIA E DE SEGUIMENTO DA CONTA CORRENTE DOS CLIENTES DO BANCO RÉU. COBRANÇA DE TARIFAS REFERENTES À NOVA MODALIDADE DE CONTA BANCÁRIA. PEDIDO DE ABSTENÇÃO DE NOVAS ALTERAÇÕES UNILATERAIS SEM O PRÉVIO CONSENTIMENTO DOS CLIENTES, DE PRESTAÇÃO DE INFORMAÇÕES CLARAS E DE PROVIDÊNCIA PARA O EFETIVO RETORNO AO SEGUIMENTO E/OU AGÊNCIA EM CASO DE ARREPENDIMENTO DOS CLIENTES, ALÉM DE REPARAÇÃO POR DANOS MORAIS E MATERIAIS. SENTENÇA DE PARCIAL PROCEDÊNCIA. DANOS MATERIAIS E MORAIS A SEREM APURADOS EM SEDE DE LIQUIDAÇÃO INDIVIDUAL DA SENTENÇA. IRRESIGNAÇÃO DO BANCO RÉU. Fatos devidamente comprovados. Inquéritos civis que foram motivados por reclamações de consumidores, vindo a ser constado no curso das apurações ministeriais a existência de

diversos outros casos similares em que o Banco Réu altera unilateralmente o seguimento e a agência de seus clientes, cobrando tarifas pelo novo seguimento da conta bancária. Provas obtidas em sítios eletrônicos de reclamação dos consumidores. Possibilidade. Conhecido site de reclamações que promove a interação entre os clientes insatisfeitos e os fornecedores de serviços, sendo possível até mesmo a identificação dos clientes para a solução de cada caso particular. Banco demandado que respondia no referido sítio eletrônico as reclamações realizadas pelos clientes. Resposta fornecida pelo Banco Central do Brasil que aponta para a ocorrência dos mesmos procedimentos indevidos perpetrados pelo Banco Réu. Especificação da consulta realizada pelo Banco Central que no permite concluir se tratar dos mesmos fatos analisados nos presentes autos. Tese defensiva que aponta para uma espécie de “perseguição” coletiva em que diversas pessoas promovem reclamações similares, embora absolutamente infundadas. Inverossimilhança da tese do banco demandado. Obrigação de fazer e de não fazer já consignadas na sentença que se confirmam. Danos materiais. Caracterização. A cobrança de tarifas pela alteração unilateral do seguimento da conta dos clientes da Ré evidencia lesão patrimonial que merece ressarcimento. Liquidação individual do julgado. Danos morais coletivos. Inocorrência. O dano moral coletivo somente se justifica quando atingidos direitos de personalidade de grupo massificado, frise-se (REsp 1269494/MG, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24/09/2013). Impropriedade de danos morais individuais. Com base na consagrada distinção propugnada por KAZUO WATANABE, ZAVASCKI, o saudoso Ministro, esclarece que, nas ações coletivas, a cognição é horizontalmente limitada, pois se limita ao núcleo de homogeneidade dos direitos individuais afirmados, ao passo que a margem de heterogeneidade é analisada apenas na liquidação a ser promovida por cada titular (ZAVASCKI, op. cit., 2005, p. 149). Em contrapartida, “tornando-se relevante, porém, aspectos pessoais e diferenciados dos titulares dos direitos individuais, a tutela coletiva torna-se absolutamente inviável” (ARAÚJO FILHO apud

ZAVASCKI, op. cit., 2005, p. 150). Consequentemente, a prolação da sentença genérica que fixa a responsabilidade do réu pela violação de interesses individuais homogêneos é inviabilizada quando a própria existência da obrigação (an debeatur) depender de situações jurídicas heterogêneas, o que obsta a tutela coletiva dos direitos individuais que delas decorrem. Por isso, a verificação do dano moral não se presume em da falha (orientação nossa, de sempre, e atualmente vigorante perante a Corte da Cidadania), mas sim em razão da efetiva ofensa à integridade física e psicológica do cidadão-consumidor, a qual constitui seu fundamento essencial, na qualidade de direitos fundamentais e de direitos da personalidade. Consequentemente, a aferição de dano não pode ser aprioristicamente concebida pela generalidade e abstração, diferente dos danos materiais. Determinação quanto à publicação da sentença em 02 (dois) jornais de grande circulação do Estado do Rio de Janeiro. Medidas que visam assegurar o resultado prático do processo que se afiguram legítimas, não importando em julgamento *extra petita*. Julgado sobre o qual deve ser dado conhecimento ao maior número de consumidores possível, a fim de guarnecer-lhe o direito. Dever de assegurar o resultado prático do processo que autoriza o Estado-Juiz a adotar meios para esse fim. Incidência do art. 139, IV, do CPC e do art. 84, §§4º e 5º do CDC. Necessidade de observância dos critérios da razoabilidade, necessidade e adequação das medidas determinadas. Jornais impressos que não mais possuem a mesma amplitude de divulgação. Meios eletrônicos que se mostram mais eficazes. Como afirmou o Ministro Moura Ribeiro, no julgamento do REsp 1.342.981, em 01/04/2019: “O NCPC estabeleceu a publicação de editais pela rede mundial de computadores como regra, constituindo-se na atualidade o meio mais eficaz da informação atingir um grande número de pessoas, mais eficiente do que a publicação em jornais impressos”. Modificação da sentença para determinar que a obrigação imposta ao recorrente de divulgar a sentença genérica em jornais de grande circulação deve ser substituída pela publicação na internet, nos sites de

órgãos oficiais e no da própria recorrente, pelo prazo de 15 dias. RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos o recurso de **Apelação** nº 0101025-63.2014.8.19.0001 em que figuram como **Apelante** BANCO DO BRASIL S/A e como **Apelado** MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO.

ACORDAM os Desembargadores que compõem a Vigésima Terceira Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, por MAIORIA de votos, em CONHECER do recurso para **DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO, nos termos do voto do Relator.**

RELATÓRIO

A irresignação exposta no apelo da parte ré questiona a sentença de procedência dos pedidos autorais, nos autos da Ação Civil Pública em matéria consumerista.

Os elementos estruturantes da controvérsia encontram-se bem delineados pelo relatório da sentença que, regimentalmente, adoto:

“Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de BANCO DO BRASIL S.A.. Afirma o autor que o réu tem efetuado alterações das agências de seus correntistas sem o consentimento deles, inclusive mudanças para contas de outros segmentos, sendo feitas diversas no sistema SINDEC e perante o Banco Central do Brasil. Alega que a mudança de uma conta bancária comum para uma do segmento Estilo acarreta o pagamento de diferentes encargos bancários, aumentando o ônus dos clientes em troca de serviços que não requereram. Com base nesta causa de pedir, requer liminarmente a condenação do réu a se abster de realizar a transferência das contas de seus correntistas para outras agências sem a expressa autorização deles, a informá-los quanto à possibilidade de alteração, com suas características e custos e a facultar o retorno à conta original, em caso de arrependimento, com a confirmação de tais medidas na sentença. No mérito, requer, ainda, a condenação do réu

ao pagamento de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais) a título de indenização por dano moral coletivo e a indenizar os danos materiais e morais individualmente considerados. Com a inicial, vieram os inquéritos nº 1228/2013 e 776/2013, em apenso. Decisão às fls. 13/15 em que é deferida a medida liminar. Publicado à fl. 16 o edital de notificação previsto no artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor. Em contestação às fls. 65/83, alega o réu que o encarteiramento no segmento estilo é realizado por meio de convite, somente sendo efetivado com a concordância do cliente, sendo que aquele que desejar manter seu modelo e agência pode manifestar seu interesse por meio de canais de atendimento e que faculta a migração e o posterior retorno do cliente ao modelo anterior sem qualquer ônus. Afirma que as reclamações apontadas são incoerentes e genéricas quanto ao tema contratos bancários, não tratando especificamente de transferência não autorizada e que não foi demonstrado dano causado a consumidores. Com a contestação, vieram os documentos às fls. 84/95. Em réplica às fls. 98/109, afirma o autor que a existência das reclamações demonstra a conduta abusiva do réu, devendo ser interpretada considerando o conjunto probatório, e que a comprovação dos prejuízos individuais deve ocorrer em fase de liquidação. Decisão de saneamento à fl. 115, determinando expedição de ofício ao Procon/RJ e ao Banco Central do Brasil. Resposta do Procon/RJ fl. 123 e do Banco Central do Brasil à fl. 127. Manifestação do autor quanto à resposta à fl. 129 e do réu às fls. 130/131. É o relatório.”

O dispositivo do julgado foi assim lançado:

“Pelo exposto, julgo procedente o pedido, confirmando a medida liminar de fls. 13/15, condenando o réu a se abster de realizar a transferência das contas de seus correntistas para outras agências sem a expressa autorização destes, a informá-los quanto à possibilidade de alteração, com suas características e custos e a facultar o retorno à conta original, em caso de arrependimento. Julgo procedente o pedido de reparação por danos materiais e morais aos consumidores, a serem definidos em liquidação de forma individual, cabendo ao consumidor o ônus da prova do dano, considerado o disposto nos arts. 95 e 97 do CDC. Julgo improcedente o pedido de reparação por danos morais coletivos. Determino ao réu que publique, às suas custas, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva desta sentença, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos, sob pena de multa de R\$ 30.000,00. Na hipótese do inadimplemento, faculto à parte

autora a possibilidade de efetuar a referida publicação, cobrando as despesas, devidamente comprovadas, da parte ré. Condene o réu ao pagamento das custas processuais. Deixo de condená-lo ao pagamento dos honorários advocatícios, seguindo o entendimento do STJ, quanto à remuneração do Ministério Público através dos cofres públicos. P. R. I.”

Foram opostos embargos de declaração pela parte Autora (e-doc. 226), o que foi respondido pelo Ministério Público no e-doc. 237. A decisão contida no e-doc. 246 desacolheu os aclaratórios.

O Banco Réu apela da sentença (e-docs. 249 e 257), perseguindo a improcedência *in totum* do julgado, sustentando, em síntese, que: I) os inquéritos civis que instruem a demanda seriam baseados em uma única reclamação feita a dois órgãos ministeriais distintos, um estadual e outro federal; II) os relatos registrados no site “Reclame Aqui” não seriam legítimos instrumentos de prova, pois não seria possível identificar os reclamantes; III) os registros de queixas informados pelo PROCON/RJ e o BACEN seriam genéricos, resultados de pesquisas por palavras chave, não havendo provas de que seriam análogos ao caso da ação; IV) ainda que restassem comprovados os casos, seu número não autorizaria a conclusão de lesão à coletividade de consumidores; V) que não há dano moral ou material na espécie e que VI) a condenação para que a Ré providencie a publicação da sentença em dois jornais de grande circulação foi proferida fora dos limites dos pedidos autorais, quanto ao que requer a reforma em caráter subsidiário.

Em contrarrazões (e-doc. 275), o Ministério Público pugna pelo desprovimento do apelo.

EIS, EM APERTADA SÍNTESE, O RELATÓRIO,

PASSO AO VOTO.

O recurso é tempestivo e encontram-se presentes os demais requisitos de admissibilidade recursal, razão pela qual deve ser conhecido.

A Ação Civil Pública se constitui como ferramenta que alveja atender a sociedade de massa, vigiando sobretudo questões ligadas ao meio ambiente, patrimônio público e direitos dos *consumidores*.

Sua necessidade se encontra justamente no aumento significativo de questões envolvendo grupos sociais, aliado a escassez de recursos advindos da tutela processual civil ordinária, sobretudo do Código de Processo Civil de 1973, que tutelassem os interesses difusos.

As páginas da história dão conta de que a primeira ferramenta que buscou proteger os interesses dos cidadãos, assim entendidos como grupo social, ficou conhecida como Ação Popular, e tratou especificamente de problemas que envolvessem o patrimônio público, na dicção do artigo 1º, § 1º, da Lei nº 4.717/65

Art. 1º omissis.

§1º Consideram-se patrimônio público para os fins referidos neste artigo, os bens e direitos de valor econômico, artístico, estético, histórico ou turístico.

O referido instrumento, contudo, viu dificuldades em atingir a gama de possibilidades existentes no ordenamento jurídico, quer tenha sido pela obtusa restrição temática, quer tenha sido pelos entraves relacionados à impossibilidade de contraditório por parte de pessoas envolvidas indiretamente no processo.

Nessa senda, na busca por dirimir as controvérsias, foram apresentados dois anteprojetos, um pelo Legislativo e outro pelo Executivo, sendo que este último restou aprovado, transformando-se na Lei 7.347, de 24 de Julho de 1985, atualmente conhecida como Lei da Ação Civil Pública.

A qualificação “*ação civil pública*” teve como inspiração a Lei 6.938/81 e LC 40/81 (Lei Orgânica do Ministério Público), que admitiam aos Promotores de Justiça, por meio de ação de natureza cível, tutelarem o meio ambiente. (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. **Direito Administrativo**. p.892.)

De natureza jurídica processual, uma vez que a Lei 7.347/85 objetiva instrumentalizar a defesa dos interesses coletivos - servindo

como um meio de solução de controvérsias - sua existência pressupõe a efetivação de interesses constitucionalmente assegurados, disciplinando o processo e a jurisdição coletiva, decorrentes de conflitos sociais. (MANCUSO, Rodolfo de Camargo. **Ação civil pública: em defesa do meio ambiente, do patrimônio cultural e dos consumidores: Lei 7.347/85 e legislação complementar.** p. 28.)

Os interesses coletivos representam os anseios daqueles envolvidos por um laço jurídico, que podem ser divididos em grupos, categorias ou classes definidas. (ABELHA, Marcelo. **Ação civil pública e meio ambiente.**)

Do Código de Defesa do Consumidor, temos o seguinte conceito:

Art. 81. omissis.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

(...)

II - interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste código, os transindividuais, de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

Do magistério de Maria Sylvia Zanella (DI PIETRO, Maria Sylvia Zanella. Direito Administrativo), extraímos:

“Constitui pressuposto da ação civil pública o dano ou a ameaça de dano a interesse difuso ou coletivo, abrangidos por essa expressão o dano ao patrimônio público e social, entendida a expressão no seu sentido mais amplo, de modo a abranger o dano material e o dano moral. Com a expressão interesse difuso ou coletivo, constante do artigo 129, III, da Constituição, foram abrangidos os interesses públicos concernentes a grupos indeterminados de pessoas (interesse difuso) ou a toda a sociedade (interesse geral); a expressão interesse coletivo não está empregada, aí, em sentido restrito, para designar o interesse de uma coletividade de pessoas determinada, como ocorre com o mandado de segurança coletivo, mas em sentido amplo, como sinônimo de interesse público ou geral. Abrange, especialmente, a

proteção ao meio ambiente, ao consumidor, ao patrimônio histórico ou cultural, à ordem econômica, à ordem urbanística ou a qualquer interesse que possa enquadrar-se como difuso ou coletivo.

Lado outro, importa registrar haver hipóteses em que os a caracterização dos interesses difusos enceta aqueles de menor vínculo entre os titulares, de natureza transindividual, sua relação ocorre devido a uma circunstância de fato, o que impossibilita a identificação de cada um dos titulares. De maneira simplificativa, compreendem relações entre grupos não identificáveis, e cujo objeto será indivisível, portanto, a satisfação dos interesses não poderá ser individualmente calculada. (MAZZILLI. Hugo Nigro. **A defesa dos interesses difusos em juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses**).

A categorização impõe também o reconhecimento dos interesses individuais homogêneos, quando o objeto é classificado como divisível, cabendo a cada integrante o recebimento da indenização conforme a necessidade originária, sendo o grupo determinável e a origem comum.

Ainda segundo MAZZILLI, os interesses difusos podem ser, ainda, demasiadamente abrangentes ao ponto de albergar o próprio interesse da coletividade.

No caso dos autos, afirma o MINISTÉRIO PÚBLICO, autor da presente ação civil pública, que o BANCO DO BRASIL altera os seguimentos das contas e as agências de relacionamento nas quais os correntistas possuem contas sem o consentimento dos mesmos, o que viola o art. 6º, IV e VI, e art. 39, III, do Código de Defesa do Consumidor, aduzindo que tais fatos foram apurados por meio dos inquéritos civis 776/2013 e 1228/2013.

Inicialmente, a entidade demandada sustenta que a mudança de agências e contas bancárias somente ocorre com a anuência dos clientes, e que, caso estejam insatisfeitos, basta promover o requerimento de retorno que é prontamente atendido pela instituição financeira.

Assim, sua tese central é a da ausência de prova qualquer a qualquer ilicitude em seus procedimentos, tecendo extensos comentários

sobre a instauração dos inquéritos civil baseados em, supostamente, uma única reclamação.

Nada obstante, o que temos é a apuração de um número substancial de ocorrências similares, todas informando a alteração de agência e modalidade de conta corrente sem o consentimento do consumidor, o que torna inócua qualquer discussão quanto ao número de reclamações que ensejaram a instauração dos inquéritos civis. Confira-se o teor de algumas reclamações extraídas do site “Reclame Aqui” todas dando conta do mesmo procedimento adotado pela Ré:

Reclamação 01:

“Prezados, o Banco do Brasil fez a migração CONTRA A MINHA VONTADE da minha conta agência 0288-7 para a agência ESTILO 1996-8 em fevereiro de 2013 (...)” (IC 776/2013, fls. 06)

Reclamação 02:

“Voltei de viagem e tive a surpresa de ter uma carta com data de 05 de julho, anunciando que minha agência e número-conta mudaram... Não solicitei migração para agência estilo, não tenho interesse algum e exijo retorno à minha antiga conta” (IC 776/2013, fls. 08)

Reclamação 03:

“(...) Recebi uma carta do banco avisando que mudaram minha agência, mas isso sem minha solicitação ou consentimento. Não concordei com o ato e abri uma reclamação no SAC.

A parte ré impugna a utilização das reclamações virtuais como meio de prova, argumentando que nelas sequer é possível identificar o reclamante. Contudo, é certo que o próprio Réu responde a muitas das reclamações naquele conhecido sítio eletrônico, onde é possível, inclusive, o contato com o cliente para sua identificação a fim de sanar o problema noticiado. Nesse sentido, encampamos o dizer do ilustre magistrado sentenciante:

“Diferente do sustentado pelo réu, trata-se de meio legítimo de prova, sendo, inclusive, possível identificar o cliente, que, na maioria das vezes, fornece informações para isso, como indicação dos números das agências e de protocolo no Serviço de Atendimento ao Consumidor

(SAC). O próprio réu responde às reclamações no site, indicando as providências que foram tomadas em cada caso individualmente, o que demonstra ainda mais que o site é canal efetivo de manifestação dos consumidores, podendo seus registros serem considerados no processo.”

Em fase de instrução probatória, foram expedidos ofícios ao PROCON/RJ e ao BANCO CENTRAL para que informassem o quantitativo de reclamações, nos seus respectivos sistemas, com objeto análogo a causa de pedir. A primeira instituição apontou a existência de 03 (três) registros em seu âmbito (fls. 123 – e-doc. 148), ao passo que a segundo indicou ter encontrado 15 (quinze) queixas sobre a problemática (fls. 127 – e-doc. 152). E, ainda que a parte Ré queira sombrear com dúvidas o dizer dessas duas entidades pela inespecificidade dos dados, o dizer do BANCO CENTRAL é aclarador de toda a questão:

3. Não obstante, com o intuito de trazer uma ideia sobre o possível número de eventos associados ao tema, informamos que pesquisa realizada na base de dados do Sistema RDR, referente às palavras-chave “Segmento Estilo”, “Migração”, “Unilateralmente” e “Arbitrariamente”, no período de 1º.1.2015 a 31.1.2016, resultou na identificação de quinze registros de reclamação contra o Banco do Brasil S.A., referentes à migração de contas para o segmento Estilo, sem prévia autorização dos respectivos titulares.

Dessa forma, buscou o Banco Central ser o mais específico de detalhado na obtenção dos dados necessários à resposta da requisição judicial por informações. A segmentação empreendida na consulta é bastante para nos permitir concluir pela correlação com o caso dos autos.

O próprio Banco Central apurou, ainda, que *“as reclamações de clientes do Banco do Brasil contemplam indícios, baseados nos relatos de clientes, nas respostas e eventuais documentos apresentados nas demandas, que apontam para a alteração de agência sem a devida formalização e anuência do cliente, inclusive para migração para o chamado seguimento ‘Estilo’”,* o que foi salientado em réplica (e-doc. 110) e não encontrou impugnação alguma nas razões de apelo.

Temos, até aqui, a legítima instauração dos inquéritos civis, firmados em reclamações que apontavam para a prática de conduta ilícita por parte do Banco Réu no sentido de promover a alteração da agência e da modalidade da conta de seus clientes sem a devida anuência, com a cobrança de encargos correlatos. Em seguida, durante os procedimentos

investigativos, constatou-se a existência de outras tantas reclamações similares e, por fim, durante a instrução probatória nestes autos, encontrou-se resposta do Banco Central apontando no mesmo sentido das reclamações obtidas nas fases anteriores.

O Banco Réu parece crer em uma espécie de ação orquestrada de inúmeros clientes (ou não clientes) que resolveram realizar diversas reclamações infundadas, embora similares, quanto à modificação de suas agências e contas sem anuência, o que sequer é verossímil.

É notória a **violação do direito** de uma coletividade de consumidores pela alteração unilateral de suas agências e do seguimento da conta bancária com a **cobrança de tarifas por serviços que não foram de livre escolha dos clientes da instituição bancária**.

São direitos básicos do consumidor a proteção contra métodos comerciais coercitivos ou desleais (art. 6º, IV, CDC), sendo vedada o fornecimento de serviço que este não tenha autorizado ou solicitado previamente (art. 39, III, CDC).

Há que ser confirmada a tutela anteriormente já deferida com vistas a impedir que a instituição bancária prossiga nessas práticas violadoras dos direitos estabelecidos na legislação consumerista, dando-se procedência à ação neste capítulo.

Elenca, ainda, o Diploma Consumerista ser direito do consumidor a efetiva reparação de danos patrimoniais ou morais individuais, coletivos e difusos (art. 6º, VI, CDC).

Os **danos materiais** são patentes ante à constatação de cobranças de tarifas correlacionadas à conta no seguimento “*Estilo*” sem a anuência dos consumidores. A liquidação do julgado quanto ao montante efetivo deverá ser apurado em liquidação de forma individual, cabendo ao consumidor a prova do dano patrimonial.

Não há que se falar, contudo, em condenação por danos morais coletivos. É que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a 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, foi

agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, em tais casos, há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*).

Diversa, porém é a hipótese dos autos.

Segundo a jurisprudência do SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA, a logicidade hermenêutica do artigo 3º da Lei 7.347/1985 permite a cumulação das condenações em obrigações de fazer ou não fazer e indenização pecuniária em sede de ação civil pública, a fim de possibilitar a concreta e cabal reparação do dano pretérito, já consumado.

Já realmente firmado que, **não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral coletivo**. 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. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).

A simples alteração das agências bancárias e da modalidade das contas não é fato hábil a causar lesão moral da coletividade na medida em que não foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.

O dano moral coletivo somente se justifica quando atingidos direitos de personalidade de grupo massificado, frise-se (REsp 1269494/MG, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em 24/09/2013).

E, nesse sentido, igualmente não cabe a determinação de “liquidação individual” de danos morais, porquanto estaria pressuposta a sua ocorrência, cabendo somente a aferição do *quantum* compensatório. Dos fatos aqui analisados, contudo, não exsurtem danos morais, quer seja na perspectiva coletiva, quer seja limitada à individualidade de cada caso.

A propósito, não se pode imaginar o afastamento dos danos morais coletivos e conceber a sua incidência individualmente, para cada um dos consumidores alcançados.

Os direitos individuais homogêneos, como o próprio nome sugere, não são do grupo de direitos transindividuais, vez que seus titulares, bem assim as lesões eventualmente por eles sofridas, podem ser individualizadas com exatidão. O uso da ação coletiva para seu resguardo, neste sentido, se dá por razões de conveniência, tal como a ânsia de evitar decisões judiciais inúmeras e contraditórias, e de racionalidade, calcada na economia processual. Nesta hipótese, cada um dos consumidores do serviço, individualmente, foi lesado e, ainda mais, em montante determinável, ainda que apurável em relação a cada um deles, pois os valores das cobranças das taxas indevidas podem ter variado. Mesmo assim, por vários fatores, como a irrisoriedade do prejuízo em pecúnia, seria inviável a perseguição em juízo da reparação do dano por cada um dos lesados, mas extremamente aconselhável o acionamento jurisdicional na via coletiva, como corolário para afirmar a eficácia da norma proibitiva da conduta perpetrada.

Ademais, no que diz respeito à natureza da sentença, que é sempre genérica: limitando-se a demanda ao *núcleo de homogeneidade dos direitos individuais*, a correspondente sentença de mérito fica também restrita aos mesmos limites. Ela fará juízo apenas sobre o *an debeatur* (= a existência da obrigação do devedor), o *quis debeat* (= a identidade do sujeito passivo da obrigação) e o *quid debeatur* (= a natureza da prestação devida). Os demais elementos indispensáveis para conferir força executiva ao julgado - ou seja, o *cui debeatur* (= quem é o titular do direito) e o *quantum debeatur* (= qual é a prestação a que especificamente faz jus) - são objetos de outra sentença, proferida na ação de cumprimento (segunda fase).

Danos morais individuais não representa categoria de homogeneidade de direitos, dada a própria natureza dessa aventada lesão extrapatrimonial.

Não é viável, em sede de Ação Civil Pública, a cognição acerca dos danos dessa natureza (referente à esfera extrapatrimonial dos consumidores individualmente considerados), uma vez que as reações à conduta ilícita da entidade demandada são próprias de cada usuário, cuja

demanda deve ser analisada de forma individual a fim de restarem configurados os elementos capazes de ensejar a responsabilidade civil. Assim, se deve excluir a indenização por danos morais individuais homogêneos deferida pelo juízo de origem.

Ademais, não se pode afirmar que todos os devedores cobrados sofreram dano moral. Seria necessária a análise individual de cada caso.

Ante tais contornos, com base na consagrada distinção propugnada por KAZUO WATANABE, ZAVASCKI, o saudoso Ministro, esclarece que, nas ações coletivas, a cognição é horizontalmente limitada, pois se limita ao núcleo de homogeneidade dos direitos individuais afirmados, ao passo que a margem de heterogeneidade é analisada apenas na liquidação a ser promovida por cada titular (ZAVASCKI, op. cit., 2005, p. 149). Em contrapartida, “tornando-se relevante, porém, aspectos pessoais e diferenciados dos titulares dos direitos individuais, a tutela coletiva torna-se absolutamente inviável” (ARAÚJO FILHO apud ZAVASCKI, op. cit., 2005, p. 150). Consequentemente, a prolação da sentença genérica que fixa a responsabilidade do réu pela violação de interesses individuais homogêneos é inviabilizada quando a própria existência da obrigação (*an debeatur*) depender de situações jurídicas heterogêneas, o que obsta a tutela coletiva dos direitos individuais que delas decorrem.

Por isso, a verificação do dano moral não se presume em da falha (orientação nossa, de sempre, e atualmente vigorante perante a Corte da Cidadania), mas sim em razão da efetiva ofensa à integridade física e psicológica do cidadão-consumidor, a qual constitui seu fundamento essencial, na qualidade de direitos fundamentais e de direitos da personalidade. Consequentemente, a aferição de dano não pode ser aprioristicamente concebida pela generalidade e abstração, diferente dos danos materiais.

Quanto à determinação para que a Ré proceda a publicação do julgado em 02 (dois) jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, deve-se notar ser mesmo possível (e até necessário) a publicização do provimento jurisdicional em meios outros além do Diário Eletrônico da Justiça.

Cedição que a sentença da Ação Civil Pública faz coisa julgada *erga omnes*, nos limites territoriais do órgão julgador, conforme preceitua o art. 16 da Lei 7.347/85:

Art. 16. A sentença civil fará coisa julgada erga omnes, nos limites da competência territorial do órgão prolator, exceto se o pedido for julgado improcedente por insuficiência de provas, hipótese em que qualquer legitimado poderá intentar outra ação com idêntico fundamento, valendo-se de nova prova.

Para que o julgado tenha efetividade e permita que os interessados busquem os direitos elencados no dizer do Estado-Juiz, necessário que os jurisdicionados eventualmente albergados pela decisão tomem dela conhecimento, o que, a toda evidência, não se dará com simples publicação do Diário Eletrônico da Justiça.

O dever de garantir o resultado prático do julgado que recai sobre o magistrado impõe a adoção de medidas que não devem ser consideradas como inobservância do princípio da adstrição, refletindo no caso dos autos em determinação necessária a publicização do julgado para conhecimento dos consumidores atingidos pela falha da Ré.

Note-se que a não adoção de medidas com vistas à garantia do resultado prático do processo acabaria por tornar inócua a própria prestação jurisdicional e a finalidade última de todo o Direito, qual seja, a pacificação social. Importaria, ainda, em deslegitimar o Poder Judiciária em sua missão perante a sociedade.

É nessa tônica que o Código de Processo Civil caminha ao positivizar, em seus artigos 4º e 6º, expressões como “solução integral”, “atividade satisfativa”, além de “decisão efetiva”.

Tais expressões denotam a vontade do legislador no sentido de fazer cessar a ineficácia que pairava sobre o resultado dos processos, alargando-se substancialmente os poderes do Estado Juiz, viabilizando um universo de meios coercitivos para se alcançar o cumprimento da obrigação.

Atente-se ao que prescreve o art. 139 do Digesto Processual:

Art. 139. O juiz dirigirá o processo conforme as disposições deste Código, incumbindo-lhe:

IV – determinar todas as medidas indutivas, coercitivas, mandamentais ou sub-rogatórias necessárias para assegurar o cumprimento de ordem judicial, inclusive nas ações que tenham por objeto prestação pecuniária.

A terminologia utilizada no aludido dispositivo legal não é taxativa, servindo, antes, à indicação da abrangência de todo e qualquer ato juridicamente possível, para que seja encontrado o resultado.

Caminhou também nesse sentido a legislação consumerista, anos antes, assim determinando em seu art. 84, §§ 4º e 5º:

Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.

§ 4º O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

§ 5º Para a tutela específica ou para a obtenção do resultado prático equivalente, poderá o juiz determinar as medidas necessárias, tais como busca e apreensão, remoção de coisas e pessoas, desfazimento de obra, impedimento de atividade nociva, além de requisição de força policial.

Nesse diapasão, temos por ajustada a determinação judicial que busque dar efetiva publicidade aos consumidores, a fim de resguardar-lhes o direito.

Nada obstante, há que se observar os critérios da razoabilidade e da efetividade da medida a ser adotada, não podendo haver uma espécie de poder ilimitado que ultrapasse balizas firmes de adequação e necessidade do provimento jurisdicional.

Com efeito, a publicação em jornais de grande circulação não alcançaria o resultado prático almejado, qual seja, assegurar a satisfação do direito da ação e com vistas ao alcance do maior número de usuários/consumidores, sendo um meio mais custoso e não mais amplamente utilizado pela grande maioria dos consumidores.

A divulgação na rede mundial de computadores apresenta-se como meio mais eficaz a garantir que a informação atinja um número maior de pessoas, sendo mais eficiente do que a publicação em jornais impressos.

Como afirmou o Ministro MOURA RIBEIRO, no julgamento do REsp I.342.981, em 01/04/2019: “ O NCPC estabeleceu a publicação de editais pela rede mundial de computadores como regra, constituindo-se na atualidade o meio mais eficaz da informação atingir um grande número de pessoas, mais eficiente do que a publicação em jornais impressos”.

Entendo, dessa forma, que a obrigação imposta à Ré, de divulgar a sentença em jornais de grande circulação deve ser substituída pela publicação nos sites de órgãos oficiais e nos sites das próprias recorrentes, pelo prazo de 15 (quinze) dias.

Transcrevo julgado do Superior Tribunal de Justiça neste sentido:

**“REsp Nº 1.570.698/MT (2015/0299381-0)
RELATORA: MINISTRA NANCY ANDRIGHI –
Julgamento: 11/09/2018**

PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO EM RECURSO ESPECIAL. IMPUGNAÇÃO ESPECÍFICA DA DECISÃO DE ADMISSIBILIDADE DO RECURSO ESPECIAL. AUSÊNCIA. SÚMULA 182/STJ.

1. O agravo interposto contra decisão denegatória de processamento de recurso especial que não impugna, especificamente, todos os fundamentos por ela utilizados, não deve ser conhecido.

2. Agravo não conhecido.

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. RECURSO ESPECIAL. AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO. EMBARGOS DE DECLARAÇÃO. OMISSÃO, CONTRADIÇÃO OU OBSCURIDADE.

NÃO OCORRÊNCIA. RECURSO. TERCEIRO INTERESSADO. ART. 499 DO CPC/73 (ART. 996 DO CPC/15). NULIDADE. PREJUÍZO CONCRETO E EFETIVO. DEMONSTRAÇÃO. AUSÊNCIA. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. ORIGEM COMUM. CONFIGURAÇÃO. PREQUESTIONAMENTO. ORDEM PÚBLICA. AUSÊNCIA. MULTA COMINATÓRIA. VALOR. PROPORCIONALIDADE. REEXAME DE FATOS E PROVAS. SÚMULA 7/STJ. PUBLICAÇÃO DA SENTENÇA. JORNAIS DE GRANDE CIRCULAÇÃO

1. Cuida-se de ação coletiva de consumo, na qual se questiona a validade da cobrança de tarifa de administração e conservação de crédito, relacionados aos cartões emitidos para que os consumidores realizassem compras financiadas pela agravante.

2. Recursos especiais interpostos em 04/02/2015; conclusos ao gabinete em 25/08/2016; aplicação do CPC/73.

3. O propósito recursal consiste em determinar se: a) se ocorreu negativa de prestação jurisdicional; b) o recorrente possui legitimidade para recorrer da sentença como terceiro interessado e se há nulidade a ser reconhecida no processo; c) os interesses mencionados na inicial são homogêneos e aptos à tutela coletiva; d) a sentença extrapolou o pedido da inicial; e) houve cerceamento de defesa da recorrente; f) o prazo prescricional é trienal; g) as astreintes foram fixadas em valor razoável e proporcional; h) é possível a condenação à publicação da decisão em jornais de grande circulação.

4. Ausentes os vícios do art. 535 do CPC/73, rejeitam-se os embargos de declaração.

5. O terceiro, estranho ao processo, também pode ter legitimidade para recorrer de uma determinada decisão proferida em ação na qual não é parte, mas,

para tanto, ele deve ter interesse jurídico no processo, de natureza análoga ao do assistente. Precedentes.

5. Na presente hipótese, a sentença tem capacidade de influenciar a relação jurídica que o recorrente possui com os consumidores, os quais, na pessoa do substituto processual, são adversários do assistido, havendo, portanto, interesse jurídico de recorrer da sentença.

6. Não se pronuncia a nulidade processual sem demonstração de efetivo e concreto prejuízo (pas de nulité sans grief). Precedentes.

7. A origem comum, que caracteriza o interesse individual homogêneo, refere-se a um específico fato ou peculiar direito que é universal às inúmeras relações jurídicas individuais, a partir dos quais haverá conexão processual entre os interesses, caracterizada pela identidade de causa de pedir próxima ou remota, identificada, na espécie, na assinatura do contrato de cartão de crédito e na cobrança da taxa de manutenção dele decorrente

8. A ausência de decisão acerca dos argumentos invocados pelo recorrente em suas razões recursais impede o conhecimento do recurso especial.

9. As questões de ordem pública são passíveis de conhecimento de ofício nas instâncias ordinárias, contudo, estas devem observar o requisito do questionamento na via do recurso especial. Precedentes.

10. Admite-se, excepcionalmente, em recurso especial, reexaminar o valor fixado a título de multa cominatória, quando ínfimo ou exagerado, o que não ocorre na hipótese em exame, em que as astreintes, fixadas em R\$ 1.000,00 (mil reais), não se mostram desproporcionais ou desarrazoadas.

11. Em razão do dever do juiz de assegurar o resultado prático do julgado, determinando todas as providências legais que entender necessárias para a

satisfação do direito da ação e com vistas ao alcance do maior número de beneficiários, a obrigação imposta ao recorrente de divulgar a sentença genérica em jornais de grande circulação deve ser substituída pela publicação na internet, nos sites de órgãos oficiais e no da própria recorrente, pelo prazo de 15 dias.

12. Recurso especial parcialmente conhecido e, nesta parte, parcialmente provido.” (Grifo nosso)

Sob tais fundamentos, conduzo o VOTO no sentido de CONHECER do recurso para DAR-LHE PARCIAL PROVIMENTO a fim de afastar do capítulo dispositivo a condenação por danos morais individuais, improcedendo o referido pedido. Determino, ainda, que a obrigação imposta ao BANCO DO BRASIL S.A., de divulgar a sentença de procedência em jornais de grande circulação seja substituída pela publicação nos sites de órgãos oficiais e nos sites da própria recorrente, pelo prazo de 15 (quinze) dias. Fica mantida, no mais a sentença.

Rio de Janeiro, na data da Sessão de Julgamento.

MURILO KIELING
Desembargador