

Apelação Cível n. 0003349-30.2012.8.24.0007, de Biguaçu
Relator: Des. Jairo Fernandes Gonçalves

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. CONSUMIDOR. DESCUMPRIMENTO DA LEI MUNICIPAL N. 2.765/2009, DE BIGUAÇU. REGULAMENTAÇÃO DO TEMPO DE ESPERA NA FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. PROCEDÊNCIA NA ORIGEM. INCONSTITUCIONALIDADE FORMAL E MATERIAL DA LEGISLAÇÃO MUNICIPAL ALEGADA. ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR. PRECEDENTES DESTES TRIBUNAL E DAS CORTES SUPERIORES. LEI VÁLIDA. TERMOS QUE DEVEM SER CUMPRIDOS PELO BANCO. TESE RECHAÇADA. *ASTREINTES*. PLEITO DE AFASTAMENTO OU DIMINUIÇÃO DO VALOR ARBITRADO. TESE JÁ ABORDADA EM SEDE DE AGRAVO DE INSTRUMENTO. DECISÃO ANTERIOR DA CÂMARA MANTIDA. VALOR CORRESPONDENTE AO INTUITO COERCITIVO DA MEDIDA. DESPROVIMENTO NO PONTO. DANOS MORAIS COLETIVOS. PEDIDO DE AFASTAMENTO DA CONDENAÇÃO. INDENIZAÇÃO DESCABIDA NO CASO. AUSÊNCIA DE ELEMENTOS EXTRAORDINÁRIOS. SANÇÃO ADMINISTRATIVA SUFICIENTE. ACOLHIMENTO. RECURSO CONHECIDO E PARCIALMENTE PROVIDO.

Vistos, relatados e discutidos estes autos de Apelação Cível n. 0003349-30.2012.8.24.0007, da comarca de Biguaçu (2ª Vara Cível), em que é apelante Banco Bradesco S/A, e é apelado o Ministério Público do Estado de Santa Catarina:

A Quinta Câmara de Direito Civil decidiu, por unanimidade, conhecer do recurso e dar parcial provimento a ele. Custas legais.

O julgamento, realizado no dia 30 de maio de 2017, foi presidido pelo Excelentíssimo Senhor Desembargador Luiz César Medeiros, com voto, e dele participou a Excelentíssima Senhora Desembargadora Cláudia Lambert de Faria.

Funcionou como representante do Ministério Público a
Excelentíssima Senhora Procuradora de Justiça Hercília Regina Lemke.

Florianópolis, 2 de junho de 2017.

Jairo Fernandes Gonçalves
RELATOR

RELATÓRIO

Ministério Público do Estado de Santa Catarina ajuizou, na comarca de Biguaçu, Ação Civil Pública, contra Banco Bradesco S/A, na qual alegou, em linhas gerais, que a instituição financeira estaria descumprindo a Lei Municipal n. 2.765/2009, no tocante ao tempo de espera dos seus usuários em fila bancária, motivo pelo qual deveria ser compelida a cumpri-la, bem como arcar com indenização pelos danos morais difusos causados.

A sentença (fls. 534-547), cujo relatório adota-se, "julgou procedentes os pedidos da ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de Santa Catarina em face do Banco Bradesco S.A para determinar que a instituição financeira demandada adote todas as providências necessárias para o fiel e irrestrito cumprimento da Lei Municipal nº 2.765/09, nos termos já ordenados na decisão que concedeu a liminar, às fls. 431/433, e observado o valor já apurado à fl. 533, bem como para condená-lo ao pagamento de R\$ 100.000,00, já atualizados, a título de reparação do dano moral coletivo causado, ambos os valores em favor do Fundo de Recuperação de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina (art. 13 da Lei n. 7.347/85 e Decreto Estadual nº 2.666/04, art. 4º)" (fl. 547).

Banco Bradesco S/A, inconformado interpôs recurso de Apelação Cível (fls. 552-571), no qual discorreu sobre suposta inconstitucionalidade formal e matéria da Lei Municipal em debate, uma vez que competiria à União legislar sobre o funcionamento de instituições bancárias. Argumentou que a disposição legal não seria realista, uma vez que diversas são as variáveis que interferem no tempo de espera dos cliente para atendimento bancário, sendo que nem todas podem ser controladas pela empresa, que já adotaria todas as medidas possíveis para fornecer um serviço de qualidade. Sustentou o descabimento da indenização por danos morais coletivos fixada na decisão recorrida, pugnado por seu afastamento ou redução. Por fim, apontou exorbitância na multa aplicada,

aduzindo que não teria havido comprovação do descumprimento da medida liminar para autorizar a cobrança do valor de calculado pela contadoria judicial, insurgindo-se, ainda, acerca do valor diário arbitrado à multa.

O Ministério Público do Estado de Santa Catarina apresentou contrarrazões (fls. 578-595), em que pugnou pela manutenção da sentença.

Logo após, os autos foram remetidos a esta superior instância.

Este é o relatório.

VOTO

O recurso preenche os requisitos intrínsecos e extrínsecos de admissibilidade, razão pela qual merece ser conhecido.

Trata-se de Apelação Civil interposta pela parte demandada, com objetivo de reformar integralmente a sentença prolatada na Ação Civil Pública, que reconheceu o descumprimento de legislação municipal e impôs seu cumprimento, sob pena de multa diária, bem como condenou a instituição financeira apelante a indenizar os danos morais coletivos gerados.

Antes de adentrar no mérito da causa, mostra-se importante mencionar o trecho da Lei Municipal n. 2.765/2009 motivo de controvérsia:

Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito do Município de Biguaçu obrigados a colocar à disposição dos usuários pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Art. 2º Para os efeitos desta lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento o prazo de até:

I - 20 (vinte) minutos em dias normais;

II - 30 (trinta) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III - 35 (trinta e cinco) minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse prazo, em hipótese alguma.

Parágrafo Único - O prazo hábil para atendimento do usuário será computado a partir de seu ingresso na fila de atendimento do setor de caixas, encerrando-se no momento em que se iniciar seu atendimento.

No que tange ao argumento de que a legislação sob a qual se funda a ação seria inconstitucional, já decidiu o Superior Tribunal de Justiça no sentido de que "a tese recursal já foi superada, sendo pacífica a orientação jurisprudencial que reconhece aos Municípios competência legislativa para disciplinar o tempo máximo de espera nas filas em agências bancárias" (Recurso Especial n. 1322983/MT, Rel. Ministro Herman Benjamin, julgado em 15-8-2013).

O Superior Tribunal Federal também firmou posicionamento nesse sentido, inclusive em julgamento de tese de repercussão geral:

DEFINIÇÃO DO TEMPO MÁXIMO DE ESPERA DE CLIENTES EM FILAS DE INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR. ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL. RATIFICAÇÃO DA

JURISPRUDÊNCIA FIRMADA POR ESTA SUPREMA CORTE. EXISTÊNCIA DE REPERCUSSÃO GERAL. (Recurso Extraordinário n. 610221 RG, Relatora: Min. Ellen Gracie, julgado em 29-4-2010, Repercussão Geral)

Logo, considerando o posicionamento adotado pelas cortes superiores sobre o tema, tem-se que a legislação municipal em debate é válida e deve ser cumprida, não havendo motivos para afastar tal obrigatoriedade, como reconhecido o Togado singular.

Percebe-se que a processo contou com decisão liminar, impondo o cumprimento do lapso temporal máximo de espera nas filas bancárias dispostos no artigo acima citado, sob pena da instituição incorrer em *astreintes*, arbitradas em R\$ 10.000,00. No ponto, a apelante sustenta a exorbitância do valor diário fixado, bem como no montante total apurado pela contadoria judicial em junho de 2016, R\$ 5.700.000,00 (fl. 533).

Contudo, como se vê, o tema já foi amplamente abordado em sede de Agravo de Instrumento (fls. 505-511), no qual esta Câmara decidiu correta a fixação de multa diária de R\$ 10.000,00 no caso de descumprimento da ordem judicial, asseverando que "quanto ao valor da multa cominatória, a seu turno vale ressaltar que sua finalidade, em última instância, nunca é o pagamento, encontrando respaldo, na própria gravidade dos fatos e, sobretudo, no notório porte econômico do Recorrente, justificando sua incidência no patamar arbitrado" Ademais, por isso mesmo, sua compreensão não releva maiores dificuldades, considerando que a multa diária encontra-se atrelada à regularidade do atendimento, incidindo somente se, no prazo assinalado, não for dado cumprimento à legislação local".

Da análise da decisão liminar (fls. 431-433), constata-se que o Togado singular concedeu prazo de 15 dias para cumprimento da ordem judicial, que foi proferida em 20-11-2014, ou seja, há mais de 2 anos, inexistindo, até o presente momento, notícias do seu regular cumprimento.

Não é possível acolher nenhum dos argumentos expendidos para afastar tal penalidade, tendo em vista que a considerável importância somada

pela contadoria judicial só chegou a este patamar em virtude do descumprimento da ordem judicial pela instituição financeira, o que poderia ter sido plenamente evitado através da regularização do atendimento.

A multa diária, portanto, deve ser mantida.

Ressalta-se, por oportuno, que apesar do Togado *a quo* ter indicado no dispositivo da sentença a observação do valor já apurado pela contadoria judicial (fl. 547), no momento da execução, caso entenda necessário, poderá o executado apresentar embargos à execução demonstrando o cumprimento da decisão em tempo hábil, ou mesmo o excesso de execução, na forma do artigo 917 da atual legislação processual.

Por fim, o pleito de afastamento da condenação ao pagamento de R\$ 100.000,00 a título de indenização por danos morais coletivos comporta acolhimento, conforme a seguir explicado.

O Superior Tribunal de Justiça já se posicionou acerca do cabimento da indenização por danos morais coletivos, ressaltando 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, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva" (Recurso Especial n. 1221756/RJ, Rel. Ministro Massami Uyeda, julgado em 2-2-2012).

Assim, ainda que não se desconheça a possibilidade de fixação de indenização por danos morais coletivos, como reconheceu o Julgador singular, tem-se que no caso em apreço a mesma é incabível. Conforme anterior julgamento desta Câmara, a extrapolação do tempo de espera em agência bancária, por si só, não tem o condão de atingir à moral do consumidor, pois "aborrecimentos cotidianos não podem ser erigidos à condição de danos morais porque a tolerância é indispensável à convivência social" (Apelação Cível n. 2012.046805-8, de Itajaí, rel. Des. Monteiro Rocha, julgada em 13-9-2012).

Nesse mesmo sentido é o posicionamento majoritário desta Corte de Justiça, isto é, de que **"o descumprimento das normas da referida Lei Municipal enseja tão somente as penalidades administrativas nela imposta, não configurando ato ilícito passível de indenização, seja pessoa física ou jurídica"** (Apelação Cível n. 2011.066010-9, de Bom Retiro, rel. Des. Saul Steil, julgado em 22-11-2011).

Logo, tendo em vista que a demora no atendimento bancário, indo de encontro à legislação municipal, separada de outros motivos extraordinários, não é capaz de causar abalo anímico, não há porque manter a condenação imposta.

Ex positis, vota-se no sentido de conhecer do recurso e dar parcial provimento a ele, para afastar a condenação à indenização por danos morais coletivos.