



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Desembargador Reinaldo Alves Ferreira
2ª Câmara Cível

Apelação nº 0372174-09.2012.8.09.0091

Comarca de Jaraguá

Apelante: Banco do Brasil

Apelado: Ministério Público do Estado de Goiás

Relator: **Des. Reinaldo Alves Ferreira**

VOTO

Sendo o recurso próprio e tempestivo, estando o preparo comprovado e possuindo o apelante interesse e legitimidade para pleitear a reforma da sentença, merece ser conhecida a presente insurgência recursal.

A pretensão recursal, circunscreve-se, em essência, em verificar se houve ou não o apontado descumprimento das normas legais de proteção ao consumidor apontado pelo Ministério Público, pleiteando a condenação das agências bancárias ao pagamento de indenização por danos morais coletivos, danos materiais, bem como à obrigação de fazer para que cumprissem a legislação local sobre atendimento dos consumidores nas agências bancárias.

Alega o apelante em suas razões recursais:

- a) nulidade da sentença por negativa de prestação jurisdicional;
- b) inexistência de interesse processual, tendo em vista a inocorrência de descumprimento das normas concernentes ao atendimento bancário;
- c) vedação à prolação de sentença condicional;

Valor: R\$ 10.000,00
PROCESSO CÍVEL E DO TRABALHO -> Processo de Conhecimento -> Procedimento de Conhecimento -> Procedimentos Especiais -> Procedimentos Regidos por Outros Códigos, Lei
2ª CÂMARA CÍVEL
Usuário: MARINA PEREIRA ANTUNES DE FREITAS - Data: 03/07/2024 18:37:21



d) da improcedência da pretensão autoral, porquanto o MPGO não se desincumbiu de comprovar o fato constitutivo de seu direito; e

e) descabimento de imposição de *astreintes*, sob pena de incorrer em *bis in idem*.

Desde já, adianto que a tese de nulidade da sentença deve ser acolhida.

Não se pode considerar como válida a determinação genérica de que cumpram os réus a legislação, sem a mínima prova de que falharam eles nesse dever.

A sentença, tal como lançada, é por demais aberta e condicional, deixando para o futuro a análise acerca de potenciais descumprimentos e, inclusive, condicionando a fixação de multa cominatória em caso de hipotético descumprimento, a ser demonstrado em fase executiva, o que, contudo, não se mostra o mais correto e adequado, violando, inclusive, o disposto no artigo 492, parágrafo único, do Código de Processo Civil, que assim preconiza:

Art. 492. É vedado ao juiz proferir decisão de natureza diversa da pedida, bem como condenar a parte em quantidade superior ou em objeto diverso do que lhe foi demandado.

Parágrafo único. **A decisão deve ser certa, ainda que resolva relação jurídica condicional.**

Portanto, inexistindo provas de qualquer descumprimento das obrigações legalmente impostas às instituições financeiras, o julgamento deve ser de improcedência dos pedidos (mesmo porque a causa já se encontra madura), e não a fixação de uma obrigação genérica para cumprir a legislação, sob pena de sanções.

Acolhida a tese de nulidade da sentença, para o fim de sua invalidação, impõe-se o julgamento do mérito do processo, nos termos da apelação interposta, por estar a causa madura.

Como se vê, a matéria não ostenta maior complexidade. Trata-se de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público do Estado de Goiás, ainda no ano de 2012, em desfavor de diversas instituições financeiras instaladas no Município de Jaraguá, a fim de que as agências bancárias cumprissem a



legislação local sobre o tempo de espera nas filas, fornecimento de senhas, bebedouros, banheiros e atendimento eficiente aos usuários deste serviço.

In casu, pelo cotejo dos autos e das provas produzidas, é possível observar que o Ministério Público do Estado de Goiás/apelado não conseguiu demonstrar, com a mínima certeza, o descumprimento das normas consumeristas praticadas pelas instituições financeiras da cidade de Jaraguá-GO, limitando-se, unicamente, a citar possíveis problemas praticados e que causavam significativo impacto na população local, especificamente, nos consumidores.

Deveras, o caderno procedimental demonstra tão somente um aparente descontentamento de alguns consumidores com o atendimento bancário prestado, o que, como bem apontado pelo condutor do feito “conquanto possa fundamentar a obrigação destes últimos cumprirem a legislação local, afasta a sua condenação por “danos materiais”, “danos morais coletivos” e “imposição de abatimento de 50% do valor das tarifas bancárias cobradas”, porquanto sequer chegaram a ser provados inicialmente”.

Como cediço, a prestação eficiente dos serviços bancários e o adequado atendimento aos consumidores realmente impõe a responsabilização daqueles que descumprem com as normas locais, porquanto causa ao consumidor um desperdício de tempo útil e viola injustamente o interesse social como um todo.

Ocorre que, como bem ressaltado pelo r. Juízo a quo, o Parquet não conseguiu comprovar falhas concretas capazes de justificar a condenação das instituições financeiras nos termos pleiteados em sua peça inicial. Senão vejamos:

“(…)

Entretanto, a toda evidência, inviável que se considere a procedência dos pedidos condenatórios com fundamento em critérios abstratos de violação a direitos, notadamente porque **não houve comprovação de que as agências bancárias realmente prestavam um serviço deficitário a ponto de justificar a sua condenação em danos morais coletivos fixados em, no mínimo, quinhentos salários mínimos para cada Banco requerido.**

A despeito da insatisfação dos usuários com os serviços bancários e das reportagens colacionadas sobre o tema, a intervenção do Poder Judiciário para controlar desvios de conduta dos atores do



mercado deve ponderar sobre a realidade fática da controvérsia posta a julgamento.

Ou seja, ainda que o Ministério Público tenha defendido que o serviço é ineficiente e os consumidores passavam muito tempo nas filas de banco, impor-se-ia uma prova minimamente contundente de tal violação para que o controle jurisdicional se fizesse presente no caso e justificasse a imposição de os demandados suportarem o pagamento de danos materiais, morais e a pretensa redução das tarifas bancárias.

Além disso, quanto aos danos materiais pleiteados de forma abstrata, a inicial não os individualiza para demonstrar os elementos autorizadores da responsabilidade civil. Ou seja, mesmo que decido no IRDR nº 5273333-26.2019.8.09.0000 que os danos morais em tais casos são presumidos, fato é que aos danos materiais não se aplica a mesma lógica, impondo-se ao demandante a prova de sua ocorrência.

Nestes termos, pontuo que a Ação Civil Pública não pode servir como mero instrumento investigativo, ou mesmo coercitivo, para colheita de informações gerais sobre o funcionamento dos serviços bancários ou para se impor reprimenda à instituições financeiras a título de danos materiais ou de danos morais coletivos sem um sólido fundamento a ensejar a sua propositura e procedência dos pedidos.

Ressalto que durante todos os anos do trâmite processual desta ação civil pública o postulante não conseguiu apresentar indícios de tal ineficiência ou ao menos demonstrar incorreções concretas a justificar a condenação das instituições financeiras nos termos integralmente postulados na exordial.

Ao reverso, todas as instituições financeiras colacionaram documentos e relatórios fotográficos pelos quais demonstraram cumprir a legislação federal sobre a adequação dos seus prédios ao disposto nas normas, bem como apontaram cumprir as leis locais que as obrigam a disponibilizar bebedouros, cadeiras, senhas e banheiros aos seus consumidores.

Destarte, como ensina Daniel Kahneman, as decisões judiciais não podem estar ancoradas em vieses cognitivos preconcebidos, a exemplo do adágio geral sobre a ineficiência do serviço bancário e de prejuízos inatos simplesmente por ser usuário de determinado setor do comércio, sob pena de o julgador tomar decisões baseadas em suas próprias superstições e enviesar o correto deslinde do feito.

Nesse prisma, tenho que foi descumprido o disposto no artigo 373, I do Código de Processo Civil, não tendo o autor provado o fato constitutivo do seu direito sobre uma possível conduta



dos requeridos a justificar a sua condenação quanto aos itens f.1.1.), f.2.) e f.3.) da inicial.”

Portanto, restando demonstrado que o MPGO não provou fato constitutivo do seu direito (nos termos do artigo 373, inciso I, do Código de Processo Civil) sobre uma possível conduta das instituições financeiras a justificar a sua condenação por danos morais coletivos, danos materiais, bem como à obrigação de fazer para que cumprissem a legislação local sobre atendimento dos consumidores nas agências bancárias, incorre o magistrado de 1º grau de jurisdição em *error in iudicando* ao julgar parcialmente procedentes os pedidos contidos na peça matriz.

Ante o exposto, **conheço do recurso de apelação e dou-lhe provimento**, para reconhecer a nulidade da sentença e, nos termos do artigo 1.013, § 3º, II, do Código de Processo Civil, julgar totalmente improcedentes os pedidos iniciais, diante da inexistência de provas de qualquer irregularidade ou desrespeito à legislação por parte dos réus.

É como voto.

Goiânia, 02 de julho de 2024.

Des. Reinaldo Alves Ferreira

Relator

(08)



PODER JUDICIÁRIO
Tribunal de Justiça do Estado de Goiás
Gabinete do Desembargador Reinaldo Alves Ferreira
2ª Câmara Cível

Apelação nº 0372174-09.2012.8.09.0091

Comarca de Jaraguá

Apelante: Banco do Brasil



Apelado: Ministério Público do Estado de Goiás

Relator: **Des. Reinaldo Alves Ferreira**

ACÓRDÃO

VISTOS, relatados e discutidos estes autos de **Apelação nº 0372174-09.2012.8.09.0091**, em que é (são) Apelante Banco do Brasil e como Apelado Ministério Público do Estado de Goiás

ACORDAM, em sessão da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado de Goiás, proferir a seguinte decisão: **RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E PROVIDO**, de conformidade com o voto do relator, que integra este acórdão.

O julgamento teve a participação dos Desembargadores: JOSÉ CARLOS DE OLIVEIRA (Presidente sem voto), LEOBINO VALENTE CHAVES e VICENTE LOPES DA ROCHA JUNIOR.

A Procuradoria-Geral de Justiça foi representada conforme extrato de ata de julgamento.

Goiânia, 01 de julho de 2024.

Des. Reinaldo Alves Ferreira

Relator

S-03

