

RECLAMAÇÃO Nº 15.590 - GO (2013/0400386-0)

RELATORA : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**
RECLAMANTE : BANCO SANTANDER BRASIL S/A
ADVOGADO : RICARDO LUIZ BLUNDI STURZENEGGER E OUTRO(S)
RECLAMADO : PRIMEIRA TURMA MISTA DOS JUIZADOS ESPECIAIS DO ESTADO DE GOIÁS
INTERES. : ROBERTO CARLOS MARTINS
ADVOGADO : LÍVIA MENDONÇA VALADÃO

DECISÃO

Trata-se de reclamação, com pedido de liminar, proposta por Banco Santander Brasil S/A em face de acórdão proferido pela Primeira Turma Mista dos Juizados Especiais do Estado de Goiás, assim ementado:

RECURSOS CÍVEIS. CONSUMIDOR. ESPERA DE ATENDIMENTO BANCÁRIO ("FILA DE BANCO"). REPARAÇÃO DE DANO SOCIAL. DANO MORAL CONFIGURADO. MAJORAÇÃO DE DANO MORAL.

1. Adequada a reparação do dano social (R\$ 20.000,00), diante do prejuízo para a coletividade.

2. No mais, o usuário fez prova de que retirou senha às 10h25min, do dia 11-05-2012, e de que a autenticação do seu atendimento só se deu às 11h13min. Assim teria esperado 48min (e não 83 como consta nas razões de seu recurso). Na falta de justificativa adequada para tal demora, vislumbra-se aviltamento passível de reparação moral, pois, além de superar a norma de postura municipal (30 min), que é constitucional, desborda do mero dissabor. No entanto, o arbitramento em R\$ 622,00 (seiscentos e vinte e dois reais), por muito módico, deve ser elevado para R\$ 2.000,00 (dois mil reais), para que, desse modo, represente razoável proveito compensatório.

3. RECURSO CONHECIDOS E PROVIDO apenas o de Roberto Carlos Martins, pra elevar o valor da reparação moral, conforme acima.

Afirma o reclamante que o acórdão é teratológico na medida em que condenou o banco reclamante no pagamento de danos sociais, sem fundamento legal algum para tanto.

Deferi a liminar por entender que, "apesar de o acórdão atacado não se

Superior Tribunal de Justiça

enquadrar nas hipóteses previstas no art. 1º, caput, da Resolução nº 12/2009, a reclamação deve ser admitida, pois representa decisão teratológica".

Apesar de intimado para se manifestar o interessado Roberto Carlos Martins não o fez.

O Juiz da 1ª Turma Recursal de Goiânia manifestou-se informando que "manejado recurso pelo rito da Lei nº 9.099/95, houve a condenação do banco ora reclamante à reparação moral, em razão de demora de atendimento por tempo superior ao estabelecido na Lei Municipal de 7.867/99, de Goiânia. Outrossim, mantida, por maioria, vencido este subscrito, a condenação de ofício, a título de reparação por dano social".

Acrescentou que, "com a devida vênia ao entendimento da Turma Recursal e salvo melhor juízo, assiste razão ao banco reclamante no que pertine à condenação na reparação do chamado dano social, posto que não houve pedido e nem haveria legitimidade ativa para tanto".

Deferi a liminar pelos seguintes fundamentos:

Assim delimitada a controvérsia, passo a decidir.

Cumpre, inicialmente, ressaltar que a Corte Especial, apreciando questão de ordem levantada na Rcl 3.752/GO, em razão do decidido nos EDcl no RE 571.572/BA (STF, Rel. Ministra Ellen Gracie), admitiu a possibilidade do ajuizamento de reclamação perante o STJ, objetivando, assim, adequar as decisões proferidas pelas Turmas Recursais dos Juizados Estaduais à súmula ou jurisprudência dominante nesta Corte.

A mencionada espécie de reclamação foi disciplinada pela Resolução 12/2009. Ela não se confunde com uma terceira instância para julgamento da causa, e tem âmbito de abrangência necessariamente mais limitado do que o do recurso especial, incabível nos processos oriundos dos Juizados Especiais. Trata-se de instrumento destinado, em caráter excepcionalíssimo, a evitar a consolidação de interpretação do direito substantivo federal ordinário divergente da jurisprudência pacificada pelo STJ.

A 2ª Seção, no julgamento das Reclamações 3.812/ES e 6.721/MT, interpretando a citada resolução, decidiu que a jurisprudência do STJ a ser considerada para efeito do cabimento da reclamação é apenas a relativa a direito material, consolidada em súmulas ou teses adotadas no julgamento de recursos

repetitivos (CPC, art. 543-C). Não se admitirá, desse modo, a propositura de reclamações somente com base em precedentes tomados no julgamento de recursos especiais. Questões processuais resolvidas pelos Juizados não são passíveis de reclamação, dado que o processo, nos juizados especiais, orienta-se pelos princípios da Lei 9.099/95. Fora desses critérios foi ressalvada somente a possibilidade de revisão de decisões aberrantes.

No caso em análise, apesar do acórdão atacado não se enquadrar nas hipóteses previstas no art. 1º, caput, da Resolução nº 12/2009, a reclamação deve ser admitida, pois representa decisão teratológica.

Com efeito, o acórdão reclamado, ao impor condenação além da fixada na sentença, sem que tenha sido ela objeto de apelo pelo autor da demanda, incorreu em *reformatio in pejus*, o que é vedado pelo CPC.

Assim, conforme bem salientado pelo Ministro Raul Araújo, quando do julgamento da Rcl n. 12.062/GO, que trata de caso igual ao dos autos, "a referida condenação em danos sociais, data venia, não parece encontrar respaldo nos artigos 186, 187, 404, parágrafo único e 927 do Código Civil, ao contrário do que assentado pelo v. aresto atacado. Desse modo, evidencia-se a plausibilidade do direito invocado e o fundado receio de dano de difícil reparação, que motiva o deferimento da liminar requerida para determinar a suspensão do processo originário, até o julgamento final da presente reclamação".

Tais fundamentos caracterizam o *fumus boni iuris* da pretensão. O *periculum in mora* está configurado na possibilidade da prática de atos executórios que imponham ao reclamante o pagamento do valor fixado a título de danos sociais.

De fato, o acórdão reclamado, ao condenar o banco reclamante ao pagamento de valor a título de danos sociais, claramente extrapolou os limites de razoabilidade e equidade em relação ao dano e o evento danoso.

Superior Tribunal de Justiça

Em face do exposto, julgo procedente o pedido para excluir da condenação os danos sociais, ficando mantida a condenação por danos morais fixada na sentença, com a incidência da multa por descumprimento nela prevista.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília (DF), 26 de março de 2014.

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI
Relatora