

**RECLAMAÇÃO Nº 14.520 - GO (2013/0325117-3)**

**RELATORA** : **MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI**  
**RECLAMANTE** : BANCO BRADESCO S/A  
**ADVOGADO** : WILSON SALES BELCHIOR E OUTRO(S)  
**RECLAMADO** : SEGUNDA TURMA JULGADORA MISTA DE GOIANIA - GO  
**INTERES.** : LUISMAR MONTEIRO DE FARIA  
**ADVOGADO** : DANIEL BATISTA PEREIRA

**DECISÃO**

Trata-se de reclamação, com pedido de liminar, proposta por Banco Bradesco S/A em face de acórdão proferido pela Segunda Turma Julgadora Mista de Goiânia - GO, assim ementado (e-STJ Fl. 90):

EMENTA: RECURSO CÍVEL. Ação de indenização por danos morais. Consumidor. Instituição bancária. Fila para atendimento. Demora excessiva. Dano moral configurado. Caracterização de dano social. Critério de fixação de indenização.

I. A espera prolongada em fila de estabelecimento bancário, in casu, sessenta e seis minutos, configura dano moral.

II. Havendo falha na prestação do serviço bancário, deve a instituição responder nos exatos termos do art. 14 do Código de Defesa do Consumidor.

III. O desgaste decorrente do tempo excessivo na fila da agência bancária ultrapassou a linha do mero aborrecimento para residir no campo do dano moral, podendo alcançar também o dano material, desde que devidamente comprovado.

IV. O objetivo da Lei Municipal nº. 7.867/99 é punir administrativamente as instituições que violem o limite temporal para atendimento dos consumidores.

V. A indenização por danos morais visa a compensar a dor experimentada pelo ofendido, bem como desestimular a prática do dano pelo agressor.

VI. Verifica-se também a ocorrência de outro dano, embora a título diverso e com outro destinatário – sem violação do princípio da congruência, em face da locução latina da *mihi factum, dabo tibi jus* –, uma vez que a narrativa dos fatos, o pedido deduzido em juízo e a prova documental acostada, permitem fixar indenização a título de dano social.

VII. O valor indenizatório deve ser fixado consoante os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, considerando-se a gravidade da conduta e a duração do dano, trazendo em si também um caráter

# Superior Tribunal de Justiça

pedagógico.

VIII. A sentença recorrida não merece reparos e deve ser mantida pelos judiciosos fundamentos nela expostos.

IX. Recurso conhecido e improvido.

Defende o reclamante o pleno cabimento da presente, uma vez que, a condenação ao pagamento de indenização a título de dano social, sem o respectivo pedido da parte e sem previsão legal, caracterizaria a teratologia passível de controle por esta Corte.

Aduz que foram flagrantemente afrontados os arts. 2º, 128, 260 do CPC, uma vez que a decisão é nitidamente *extra petita*. Estaria, também, violado o art. 472 do CPC, na medida em que a decisão beneficia terceiros ao processo.

Sustenta, ainda, que, pela natureza condenatória que envolve a coletividade, somente o Ministério Público estaria legitimado para defender direitos sociais, através de ação civil pública, nos termos dos arts. 1º e 5º da Lei 7.347/85, não sendo os Juizados Especiais competentes para demandas com tal fim.

Pugna, ao final, pela suspensão dos efeitos da decisão reclamada, consoante dispõem os arts. 188, II, do RISTJ e 2º da Resolução n. 12/2009-STJ, com a possibilidade de extensão para outras demandas similares.

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,

# Superior Tribunal de Justiça

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 exame, a questão jurídica objeto da reclamação, de fato, apresenta contornos teratológicos, uma vez que, a princípio, a indenização de cunho social em comento foi fixada sem respaldo legal. Registre-se, ainda, que a fixação de tal indenização, no importe de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais), sem pedido da parte autora, evidencia a natureza *extra petita* da decisão ora reclamada.

Sendo, portanto, caso de cabimento, admito a presente reclamação, nos termos do art. 2º do referido ato normativo.

Verificando, ainda, a presença dos requisitos da medida de urgência pleiteada, concedo a liminar para o fim de suspender tão-somente o acórdão reclamado até o julgamento desta Reclamação.

Oficie-se à Segunda Turma Julgadora Mista de Goiânia - GO, comunicando da decisão liminar, nos termos do art. 2º, II, da citada Resolução.

Após, publique-se, na forma do inciso III do mesmo dispositivo, para as partes, caso julguem necessário, pronunciarem-se.

Brasília (DF), 11 de setembro de 2013.

MINISTRA MARIA ISABEL GALLOTTI  
Relatora