

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA \_\_\_ VARA CÍVEL DA COMARCA DE PALMAS– TO.**

**A DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS**, por intermédio do seu **Núcleo de Defesa do Consumidor - NUDECON**, ao final representado por seu Coordenador que a esta subscreve, com espeque no art. 5º, inciso XXXII, c/c art. 134 c/c art. 170, inciso V, ambos da Constituição Federal e disposições similares da Lei Complementar Federal nº 80/94 e da Lei Complementar Estadual nº. 55/09, em atuação conjunta com o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, por seu órgão de execução, Promotora de Justiça subscritora, com base nos artigos 5º, inciso XXXII, 127, *caput*, e 129, inciso III, 170, inciso V, da Constituição Federal, e, ainda, de acordo com os preceitos gerais estatuídos no Código de Processo Civil e no microsistema de tutela jurisdicional coletiva formado pela completa interação entre as Leis 7.347/85 <sup>1</sup> e 8.078/90, vem, respeitosamente, à presença de Vossa Excelência, propor a presente,

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA com pedido de DANOS MORAIS COLETIVOS e TUTELA DE URGÊNCIA**

em desfavor do **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, inscrito no CNPJ sob o n.00.000.000/0001-91, com endereço comercial no SBS Edifício-sede III, 11º andar, n1º, Setor Bancário Sul, Brasília – DF, CEP: 70.073-901, TEL: (61) 3102-2068, E-mail:governo@bb.com.br, e **BRABESCO S/A**, empresa privada, inscrito no CNPJ sob o n. 60.746.948/0001-12, com endereço comercial na Cidade de Deus, S/N, Vila Yara, Osasco – SP, CEP: 06029-900, TEL:(11) 3684-3311, doravante, respectivamente, **1ª e 2ª Requeridos**, na pessoa de seus representantes legais, pelos fatos e fundamentos a seguir delineados:

<sup>1</sup> Os arts. 21 da Lei da Ação Civil Pública e 90 do CDC, como normas de envio, possibilitaram o surgimento do denominado **Microsistema ou Minissistema de proteção dos interesses ou direitos coletivos amplo senso**. (REsp 1098669/GO, Rel. Ministro ARNALDO ESTEVES LIMA, PRIMEIRA TURMA, julgado em 04/11/2010, DJe 12/11/2010).

## 1. DO OBJETO

A presente ação civil pública cominatória com preceito mandamental em tutela de urgência, consistente na obrigação de fazer, tem por objeto principal obter provimento jurisdicional com vistas a:

- Compelir as Rés a promoverem, imediatamente, em todas as suas agências e postos de atendimento situados no município de Palmas-TO, as providências cabíveis para que o tempo de espera do usuário em fila bancária não ultrapasse 20 min. em dias normais e 30 min. em véspera de (ou logo após) feriados prolongados, consoante a Lei Municipal de Palmas nº 1047/2001;
- Determinar as Rés a fornecerem “comprovante de atendimento” ou “bilhete de senha” aos usuários, devendo ser registrados, no mesmo documento, o horário de sua emissão e o do início do atendimento, proibindo a sua retenção no guichê da agência ou de posto de atendimento bancário por intermédio de funcionário da instituição;
- Determinar às Requeridas fixarem cartazes, em pontos de fácil visualização de todas as suas agências bancárias de Palmas-TO, informando com precisão e ampla publicidade os limites máximos de tempo de espera em fila bancária estabelecidos pela lei municipal nº 1047/2001.

## 2. DA LEGITIMIDADE ATIVA DA DEFENSORIA PÚBLICA E DO MINISTÉRIO PÚBLICO PARA A TUTELA DOS DIREITOS METAINDIVIDUAIS.

A Defensoria Pública e o Ministério Público são instituições permanentes, essenciais à função jurisdicional do Estado, incumbindo à primeira, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a

---

promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal, conforme preconiza o caput do artigo 134, da Norma Ápice, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 80/2014.

Ao Ministério Público, por sua vez, compete, nos termos do art. 127, da Constituição Federal, a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Constitui função institucional de ambos os autores, a promoção de ação civil pública capaz de propiciar a tutela adequada dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, e, no que tange à Defensoria Pública, quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes.

Nesse sentido é o teor do art. 4º, inciso VII, da Lei Complementar Federal nº 80/94 e do art. 2º, inciso VII, da Lei Complementar Estadual nº 55/09, bem como do art. 25, inciso IV, do art. 60, inciso VII, da Lei Federal nº. 8625/93 e da Lei Complementar Estadual nº. 51/2008.

Ademais, de acordo com o art. 5º, incisos I e II, da Lei 7.347/85, são os autores expressamente legitimados para a propositura da ação civil pública. Confira-se:

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar: (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).

I – o Ministério Público;

II – a Defensoria Pública;

Saliente-se que o inciso VII, da Lei Complementar Federal nº 80/94 ressalta que a atuação coletiva deve observar a condição de o resultado da demanda beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes. O legislador se utilizou dessa técnica legislativa justamente para não inviabilizar a aplicação prática do princípio do acesso à

---

---

justiça e da igualdade, bem como a atuação da Defensoria Pública na defesa dos interesses difusos, em relação aos quais, certamente, haverá beneficiários não hipossuficientes.

Isso porque, caso não se admitisse a atuação da Defensoria Pública em favor de um determinado grupo de hipossuficientes pelo fato de não hipossuficientes puderem vir a obter algum benefício a partir da demanda, estaria configurada censurável restrição ao acesso à justiça, além de restar estabelecida uma desigualdade vergonhosa entre os cidadãos brasileiros, em nítido menosprezo aos necessitados.

No caso dos autos, em decorrência do que foi apurado na análise do caso concreto, observa-se que as condutas adotadas pelas Rés afrontam a Lei Municipal 1047/2001 e ferem interesses coletivos em sentido estrito, entendidos como aqueles transindividuais de natureza indivisível, dos quais seja titular um grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

Acerca da legitimidade da Defensoria Pública para a tutela coletiva, ressalte-se que o Supremo Tribunal Federal, em histórico julgamento realizado no último dia 7 de maio, reconheceu, por unanimidade, **a constitucionalidade da atribuição da Defensoria Pública para a propositura de ação civil pública, oportunidade em que julgou improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade** (ADI) 3943.

Na oportunidade, os ministros da Suprema Corte entenderam que o aumento de atribuições da Defensoria Pública amplia o acesso à Justiça e é perfeitamente compatível com a Lei Complementar 132/2009 e com as alterações à Constituição Federal promovidas pela Emenda Constitucional 80/2014, que estenderam as atribuições da Defensoria Pública e incluíram a de propor ação civil pública. Confira-se:

“No mérito, o Plenário assentou que a discussão sobre a validade da norma que reconheceu a legitimidade da Defensoria Pública para ajuizar ação civil pública, em típica tutela dos direitos transindividuais e individuais homogêneos, ultrapassaria os interesses de ordem subjetiva e teria fundamento em definições de natureza

constitucional-processual, afetos à tutela dos cidadãos social e economicamente menos favorecidos da sociedade. Ao aprovar a EC 80/2014, o constituinte derivado fizera constar o papel relevante da Defensoria Pública (“Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbendo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal”). Em Estado marcado por inegáveis e graves desníveis sociais e pela concentração de renda, uma das grandes barreiras para a implementação da democracia e da cidadania ainda seria o efetivo acesso à Justiça. Além disso, em Estado no qual as relações jurídicas importariam em danos patrimoniais e morais de massa por causa do desrespeito aos direitos de conjuntos de indivíduos que, consciente ou inconscientemente, experimentariam viver, o dever de promover políticas públicas tendentes a reduzir ou suprimir essas enormes diferenças passaria pela operacionalização de instrumentos que atendessem com eficiência às necessidades dos seus cidadãos. A interpretação sugerida pela autora desta ação tolheria, sem razões de ordem jurídica, a possibilidade de utilização de importante instrumento processual — a ação civil pública — capaz de garantir a efetividade de direitos fundamentais de pobres e ricos a partir de iniciativa processual da Defensoria Pública. Não se estaria a afirmar a desnecessidade de a Defensoria Pública observar o preceito do art. 5º, LXXIV, da CF, reiterado no art. 134 — antes e depois da EC 80/2014. No exercício de sua

atribuição constitucional, seria necessário averiguar a compatibilidade dos interesses e direitos que a instituição protege com os possíveis beneficiários de quaisquer das ações ajuizadas, mesmo em ação civil pública. Condicionar a atuação da Defensoria Pública à comprovação prévia da pobreza do público-alvo diante de situação justificadora do ajuizamento de ação civil pública — conforme determina a Lei 7.347/1985 — não seria condizente com princípios e regras norteadores dessa instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, menos ainda com a norma do art. 3º da CF. Se não fosse suficiente a ausência de vedação constitucional da atuação da Defensoria Pública na tutela coletiva de direitos, inexistiria também, na Constituição, norma a assegurar exclusividade, em favor do Ministério Público, para o ajuizamento de ação civil pública. Por fim, a ausência de demonstração de conflitos de ordem objetiva decorrente da atuação dessas duas instituições igualmente essenciais à justiça — Defensoria Pública e Ministério Público — demonstraria inexistir prejuízo institucional para a segunda, menos ainda para os integrantes da Associação autora. [ADI 3943/DF, rel. Min. Cármen Lúcia, 6 e 7.5.2015. \(ADI-3943\) INFO 784](#)

Destarte está pacificada a questão acerca da legitimidade da Defensoria Pública para a tutela coletiva. Com efeito, para dar corpo à garantia gravada no inciso LXXIV do artigo 5º da Constituição Federal, o legislador constituinte ordenou aos Estados, no subsequente artigo 134 da Carta Política, a criação de órgão estatal próprio para outorgar aos pobres o direito básico de acesso, integral e gratuito, à tutela jurisdicional, nominado pela própria Constituição como Defensoria Pública.

De toda sorte, não havendo tal restrição em relação ao Ministério Público, a presença do *Parquet*, na qualidade de coautor da presente demanda, espanca em definitivo eventual arguição de ilegitimidade ativa para sua propositura.

### 3. DA NARRATIVA FÁTICA

A Defensoria Pública Estado do Tocantins, através do Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor - NUDECON instaurou **Procedimento Administrativo Preparatório**, sob o nº 003/2015, que serve de subsídio para propositura da presente **Ação**, visando apurar as ocorrências infrativas cometidas pelas Instituições bancárias no tocante as normas de prestabilidade, qualidade, eficiência e continuidade dos serviços, conforme preconiza a Lei nº 8.078/90.

No mesmo sentido, o Ministério Público do Estado do Tocantins, por meio da 23ª Promotoria de Justiça da Capital, instaurou o Inquérito Civil nº 2016.3.29.23.0102 em face das instituições financeiras rés, conforme documentação em anexo.

Nesse sentido, vale consignar que o Prefeito Municipal de Palmas – TO aprovou as Leis nº 1047/01 e 1099/2002, que dispõem sobre a delimitação do tempo de espera em filas de bancos, sobre a melhoria nos serviços das agências financeiras e dá outras providências.

As referidas leis obrigam, dentre outras, que as Agências Bancárias do município de Palmas-TO, construam banheiros e bebedouros para uso dos clientes, bem como **estabelecem prazo máximo de 20 minutos para atendimento em dias comuns e 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados (art. 3º, inciso I e II)**, a qual segue em anexo (fls. 07 a 12 do PROPAC – Procedimento Preparatório – DPE - NUDECON).

Deste modo, como medida instrutória do procedimento instaurado no âmbito da Defensoria Pública, foi solicitado que a Superintendência de Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo- **PROCON-TO**, na pessoa do Coordenador de Fiscalização, informasse o número de autos de infrações lavrados no município de Palmas, durante o período de 2013, 2014 e 2015, separados por agências bancárias, os quais foram encaminhados pontualmente a este núcleo, conforme registrado através do Ofício resposta nº 020/2015 (fl. 69 do PROPAC – Procedimento Preparatório).

Para tanto, segue abaixo Relatório de Autos de Infração lavrados por Instituição Bancária:

<b>AUTOS DE INFRAÇÃO</b>		
<b>BANCO DO BRASIL</b>		
<b>2013</b>		
<b>QUANTIDADE</b>	<b>TEMPO MINIMO</b>	<b>TEMPO MÁXIMO</b>
3	23 min	55 min
<b>2014</b>		
7	23 min	01:50 min
<b>2015</b>		
5	21 min	01:20 min
<b>TOTAL = 15</b>		

<b>AUTOS DE INFRAÇÃO</b>		
<b>BANCO DO BRADESCO</b>		
<b>2013</b>		
<b>QUANTIDADE</b>	<b>TEMPO MINIMO</b>	<b>TEMPO MÁXIMO</b>
4	23 min	43 min
<b>2014</b>		
30	29 min	01:44min
<b>2015</b>		
22	22 min	02:04min
<b>TOTAL = 56</b>		

De posse dessas informações, a Defensoria Pública já teria provas suficientes para ajuizar a ação competente em face dos Requeridos. Todavia, no sentido de ofertar uma oportunidade para que os Réus se adequassem à legislação, foram expedidos ofícios (nº 68 e nº 076) para que os mesmos informassem o interesse em compor acordo administrativo no intuito de resolver as condutas infrativas de descumprimento ao tempo máximo de espera em fila de banco, definidos pela Lei Municipal de Palmas nº 1047/2001.

Nesse passo o 1º Requerido (Banco do Brasil) como de praxe nem se deu ao trabalho de responder e já o 2º Requerido (Banco Bradesco), apenas



---

respondeu que; “**empenha-se por oferecer o melhor atendimento ao público que frequenta as suas dependências, não havendo necessidade de composição administrativa**”. **grifos nossos.**

Outrossim, o Procedimento Preparatório nº. 2015.2.29.23.0164 instaurado no âmbito do Ministério Público do Estado do Tocantins, teve início através do Ofício nº 56/2015-SPDC, pelo qual tomou-se conhecimento que, no período de junho de 2014 a junho de 2015, o PROCON Tocantins teria lavrado **36 (trinta e seis) Autos de Infração** em desfavor do 2º Requerido (**BRADESCO S.A**), em sua maioria, por descumprimento aos artigos 14 e 37, da Lei nº. 8.078/90 c/c Lei Municipal nº. 1.047/2001, consistente na extrapolação do tempo limite para atendimento aos clientes (autos em anexo).

Desta feita, a fim de apurar os fatos narrados nos Autos de Infração lavrados, o *Parquet* expediu Ofício Requisitório nº 26/2015/23ªPJC, requisitando informações sobre a qualidade do atendimento das agências bancárias nesta Comarca, em especial quanto a demora para atendimento nas filas.

Em resposta o Procon encaminhou o Ofício 141/2015-SDPC, com cópia de autos de infrações e monitoramento do tempo de espera, comprovando-se o descumprimento da legislação municipal pertinente, razão pela qual o procedimento preparatório supramencionado foi convertido em Inquérito Civil.

Em 21.7.2016 foi expedido novo Ofício Requisitório 138/2016/23ªPJC, com a requisição de informações atualizadas, sendo encaminhados pelo Ofício 241/2016-SPDC cópia dos autos de infrações expedidos às agências bancárias referentes ao ano de 2016, por descumprimento da Lei Municipal nº 1047/2001.

Diante de tais informações os requeridos foram notificados pela 23ª Promotoria de Justiça da Capital para prestar informações sobre o reiterado descumprimento da Lei Municipal 1047/2001.

Em resposta o Banco do Brasil não deu qualquer explicação sobre o descumprimento da Lei Municipal, mas tão somente acerca de um auto de infração.

---

Já o Banco Bradesco, alegou que tem adotado medidas para agilizar e melhorar a qualidade de seu atendimento ao público, aduzindo que os fatos constatados por meio dos Autos de Infração lavrados pelo PROCON são sazonais e não refletem a realidade do cotidiano da Instituição Financeira.

Ofício Requisitório nº 105/2015/23ªPJC, requisitando ao Réu informações acerca dos motivos que levaram à autuação.

Em resposta, o Réu alegou que tem adotado medidas para agilizar e melhorar a qualidade de seu atendimento ao público, aduzindo que os fatos constatados por meio dos Autos de Infração lavrados pelo PROCON são sazonais e não refletem a realidade do cotidiano da Instituição Financeira. [\(não localizei este ofício e a resposta dele\)](#).

Na verdade, a situação narrada nos autos reflete, em pequena parte, os inúmeros transtornos e constrangimentos a que são submetidos, dia a dia, os consumidores de tais serviços – problemas que se acentuam em relação aos idosos, gestantes, e pessoas com deficiências submetidos a longas filas de espera que se espalham pelas inúmeras agências bancárias de todo país, o que não é diferente nesta Comarca.

Tais fatos, hoje e sempre, infelizmente, frequentam o noticiário local e evidenciando o flagrante desrespeito aos direitos básicos dos consumidores, condição em que se enquadram grande parte dos usuários dos serviços de natureza bancária.

O que se nota, é que as ações fiscalizatórias implementadas pela entidade de defesa do consumidor (PROCON), ainda que constantes e com o apoio maciço da população local, não alcançam o êxito necessário a coibir as Instituições Financeiras, pois, estas, como pode se observar no relatório acima transcrito, continuam ano a ano, a cometer reiteradamente as mesmas infrações.

Prova disto que, após as várias autuações, os Requeridos continuaram violando a Lei Municipal 1047/2001 sem nenhuma melhora no tempo de

atendimento aos clientes/consumidores, o que bem demonstra o novo **Relatório de Infrações do ano 2016**, encaminhado pelo PROCON, vejamos:

AUTOS DE INFRAÇÃO		
<b>BANCO DO BRASIL</b>		
2016		
QUANTIDADE	TEMPO MINIMO	TEMPO MÁXIMO
8	22 min	45 min
TOTAL = 08		

AUTOS DE INFRAÇÃO		
<b>BANCO DO BRADESCO</b>		
2016		
QUANTIDADE	TEMPO MINIMO	TEMPO MÁXIMO
13	34 min	01:10 min
TOTAL = 13		

É evidente que, ao submeter o consumidor a filas intermináveis, que implicam espera que podem durar até **02 horas**, conforme demonstrados nos Autos de Infração em anexo, impõem as Requeridas aos usuários dos serviços bancários, desconforto, prejuízo e constrangimento físico e emocional, que deveriam, a teor do dispositivo referido acima, evitar.

Como nenhuma das duas instituições-rés está cumprindo as obrigações estabelecidas nas mencionadas leis, enseja-se a intervenção da Defensoria Pública e do Ministério Público para a proteção do consumidor e de outros direitos difusos e coletivos.

É bom frisar que essa demora no atendimento aos consumidores, em total desrespeito à norma municipal e ao consumidor, só acontece porque os Requeridos se recusam a adotar medidas para que venha sanar a irregularidade, principalmente a contratação de mais funcionários.

Logo, o tempo tem valor inestimável na atualidade vivida. ***E não é crível que, com tanta tecnologia à disposição, principalmente no sistema***

---

***financeiro, um consumidor ainda tenha que esperar horas a fio para ser atendido simplesmente porque o banco não disponibiliza mais funcionários e nem adota medidas que eliminem, definitivamente, a perda de tempo em longas e demoradas filas.***

É comum, Eminente Julgador, ao entrar em uma agência bancária, visualizar uma série de guichês de caixa, porém, a maioria vazia e sem funcionamento, com poucos deles em efetivo atendimento ao público. Por que não se disponibilizam mais funcionários? Porque o banco não quer resolver a situação.

Tal situação ficou demonstrada, no relatório de inspeção realizado pelo Ministério Público Estadual, conforme documento constante no Inquérito Civil (anexo), bem como as várias autuações realizadas pelo Procon.

***Não se pode olvidar, também, que uma lei descumprida não é lei, não passando de mera letra morta, sem qualquer função social efetiva.***

A presente ação vislumbra, então, o cumprimento da legislação municipal, bem como do Código de Defesa do Consumidor, e ainda, a indenização pelo dano moral face ao absoluto descaso aos direitos do consumidor.

### **3. DOS PERMISSIVOS JURÍDICOS**

#### **3.1 - DA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO E DA INCIDÊNCIA DO CDC AOS BANCOS**

O tema diz respeito ao interesse do município de zelar pelos interesses locais da comunidade. Logo, não concerne às atividades fim das instituições financeiras que são de competência exclusiva da União, conforme estabelece o art. 22 da Constituição Federal.

A lei que está sendo descumprida pelos Requeridos institui condições na qualidade da prestação de serviços, mais precisamente no tempo máximo de espera para atendimento, na relação fornecedor-prestador de serviços/consumidor, *in*

*casu* banco/consumidor, relação esta que foi reconhecida pelo STJ na súmula 297, que estabelece a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras. Vejamos: “Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Também reconhecendo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos, assim decidiu o Supremo Tribunal Federal em Ação Direta de Inconstitucionalidade ajuizada pela CONSIF – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA FINANCEIRO, cuja ementa segue abaixo:

ADI 2591 / DF - DISTRITO  
FEDERAL AÇÃO DIRETA DE  
INCONSTITUCIONALIDADE

Relator(a): Min. CARLOS VELLOSO Relator(a) p/  
Acórdão: Min. EROS GRAU Julgamento: 07/06/2006

Órgão Julgador: Tribunal Pleno Publicação DJ 29-09-  
2006 PP-00031

EMENT VOL-02249-02 PP-00142 RTJ VOL-00199-02  
PP-00481

Parte(s)

REQTE: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA  
FINANCEIRO - CONSIF

ADVDS.: IVES GANDRA S. MARTINS E OUTROS

REQDO.: PRESIDENTE DA REPÚBLICA

REQDO.: CONGRESSO NACIONAL

Ementa

EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.  
ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88.  
INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO  
CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS  
DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO  
DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS  
OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA  
EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA  
ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA

DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor.

2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. ...

Decisão: Prosseguindo no julgamento, o Tribunal, por maioria,  julgou improcedente a ação direta, vencido parcialmente o Senhor Ministro Carlos Velloso (Relator), no que foi acompanhado pelo Senhor Ministro Nelson Jobim. Votou a Presidente, Ministra Ellen Gracie. Redigirá o acórdão o Senhor Ministro Eros Grau. Ausente, justificadamente, neste julgamento, o Senhor Ministro Gilmar Mendes. Não participou da votação o Senhor Ministro Ricardo Lewandowski por suceder ao Senhor Ministro Carlos Velloso, Relator do presente feito. Plenário, 07.06.2006." (grifei)

Pertinente averbar a constitucionalidade das leis municipais que visam regulamentar o tempo de espera para atendimentos em bancos, já que os requeridos podem levantar a tese de inconstitucionalidade.

Assim, no que tange à constitucionalidade da legislação municipal, oportuno é trazer a baila o artigo 192 da Constituição Federal:

***"Art. 192 - O sistema financeiro nacional, estruturado de forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, será regulado em lei complementar, que disporá, inclusive, sobre:***

***(...)***

***IV – a organização, o funcionamento e as atribuições do Banco***

---

---

***Central e demais instituições financeiras públicas e privadas;  
(...)”.***

Corroborando com a demonstração da constitucionalidade da Lei Municipal, segue o artigo 30 da Carta Magna:

***“Art. 30 – Compete aos Municípios:***

***I – legislar sobre assuntos de interesse local;***

***II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;  
(...)”***

Diante disso, vale esclarecer que é inaplicável o art. 192 da Constituição Federal para fundamentar a declaração de inconstitucionalidade de lei municipal que reprime filas intermináveis nos Bancos, pois a criação de regras para a prestação de serviço de utilidade pública insere-se na esfera de atuação do município, pois nada tem a ver com as regras do sistema financeiro nacional, que se referem à captação de poupança, atuação no mercado financeiro, dentre outros.

O art. 48, inciso XIII, da Carta Magna confere competência para o Congresso Nacional dispor sobre as instituições financeiras e suas operações. O art. 192, inciso VI, por seu turno, aduz que o sistema financeiro será regulado por lei complementar, que disporá inclusive, sobre a organização, o funcionamento e as atribuições das instituições financeiras públicas ou privadas. Esses dois preceitos, evidentemente, não obstam a competência municipal para dispor sobre assunto de interesse local. Estabelecem competência para a estrutura do sistema financeiro, destinado a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade.

No que tange à regulamentação do tempo de espera em filas de banco, a jurisprudência pátria tem se posicionado no sentido de reconhecer a competência legislativa municipal para estabelecer tais regras, como demonstram algumas decisões colacionadas:

**MANDADO DE SEGURANÇA. INSTITUIÇÕES  
BANCÁRIAS. CLIENTES. ATENDIMENTO. TEMPO.**

LIMITAÇÃO. LEI MUNICIPAL. POSSIBILIDADE. Insere-se no âmbito de competência legislativa do município, a edição de lei que verse sobre o tempo máximo de atendimento aos clientes em instituição bancária, tendo em vista que tal matéria circunscreve-se aos interesses locais do município, não se confundindo com aquelas atinentes às atividades-fim das instituições financeiras, cuja competência legislativa é privativa da União. (TJ/MG - APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0027.07.118531-1/002).

Recurso extraordinário. CONSTITUCIONAL. Consumidor. Instituição bancária. Atendimento ao público. FILA. Tempo de espera. Lei municipal. Norma de interesse local. Legitimidade. (STF RE-AgR 427463/RO-Rel. Min. Eros Grau).

AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.171.705 - RS (2009/0139074-9)

RELATOR: MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO  
AGRAVANTE: BANCO BRADESCO S/A E OUTROS  
ADVOGADOS: EDUARDO ARRUDA ALVIM E OUTRO(S)  
FERNANDO ANSELMO RODRIGUES E OUTRO(S)  
AGRAVADO: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ADVOGADO: ANA MARIZA DE MATTOS BARBOSA - DEFENSORA PÚBLICA E OUTROS

INTERES. : HSBC BANK BRASIL S/A BANCO MÚLTIPLO  
ADVOGADO: LUIZ RODRIGUES WAMBIER E OUTRO(S)  
INTERES. : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL

ADVOGADO: CELSO LOPES SEUS INTERES. : BANCO ITAÚ S/A  
ADVOGADO: LUIZ RODRIGUES WAMBIER

**...AÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEI MUNICIPAL**  
**DESCUMPRIDA. DEMORA NO**  
**ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS**  
**SERVIÇOS BANCÁRIOS. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO**



CPC. NÃO- OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DOS DISPOSITIVOS LEGAIS TIDOS POR VIOLADOS. NÃO- CONHECIMENTO. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 284 DA SÚMULA DO STF. AUSÊNCIA DE PREQUESTIONAMENTO DE DISPOSITIVOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 211/STJ. A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA É ASSENTE NO QUE TOCA À IMPOSSIBILIDADE DE AFERIÇÃO DOS REQUISITOS CONCESSIVOS DE TUTELA ANTECIPADA, POR SER NECESSÁRIA, COMO REGRA, A ANÁLISE DE CONTEÚDO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. DEFENSORIA PÚBLICA LEGITIMADA CONCORRENTE PARA DEFESA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. MULTA DIÁRIA. VALOR QUE ATENTE AS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, O PRINCÍPIO DO RAZOÁVEL E OS PARÂMETROS DESTA EGRÉGIA CORTE. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.

DECISÃO (...)

9. A decisão recorrida está assim fundamentada:

“Como dito, a decisão do Juízo de origem, ao deferir a tutela antecipada, apenas fez cumprir Lei Municipal n. 7.503/06. Em outras palavras, diante das alegações presentes na ação civil pública de ausência de cumprimento das disposições previstas na referida lei, o Juízo determinou o seu cumprimento, se valendo de imposição de multa a embasar a obrigação de fazer, nos termos do art. 273, § 3º do CPC. **Tratando-se de exigência de cumprimento do que já previsto em lei, sem flagrante inconstitucionalidade, ao contrário, existindo decisão do Pretório**

---

---

**Excelso, confirmando a competência municipal para legislar sobre essa matéria, tem-se presente a verossimilhança exigida para a concessão da tutela antecipada.**

(...)

11. Diante do exposto, com fundamento no artigo 557, caput, do Código de Processo Civil, nego seguimento ao agravo de instrumento.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília (DF), 22 de junho de 2010. Ministro Luis Felipe Salomão Relator

Ressalte-se que a jurisprudência tocantinense também é neste sentido, conforme se verifica da sentença proferida na ação civil pública (0016463-35.2014.827.2706 – Araguaína) proposta pelo MPE do Estado do Tocantins, versando os autos sobre fato análogo ao tratado na presente ação.

Noutro giro, é cediço que a prestação de serviços bancários de forma ineficiente, acarretando dificuldade dos usuários em ter acesso a serviços essenciais a natureza da atividade demonstra **vício de qualidade nos serviços**.

Sobre o vício na qualidade dos serviços essa é a lição de Zelmo Denari<sup>2</sup>, *verbis*:

**“Os serviços padecem de vício de qualidade quando são impróprios ao consumo, ou seja, quando se mostram inadequados para os fins que deles se esperam ou não atendam às normas regulamentares de prestabilidade (cf. § 2º).”** (grifou-se)

---

<sup>2</sup> GRINOVER, Ada Pelegrini, et alli. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto. 8a ed., 2004, pág. 211

Na espécie, os requeridos, ao não prestarem atendimento de forma satisfatória, faz com que os consumidores sejam impedidos ou dificultados a realizar operações essenciais, o que demonstra inadequação ao fim que dele se espera.

Ademais, ao prestar um serviço de precária qualidade os Réus **violam as normas legais e regulamentares** sobre a prestação dos serviços de atividade bancária (caracterização da ilicitude da conduta), conforme se verifica da leitura do art. 6º da Lei n. 8.987/95, *in fine*:

***“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.***

***§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.***

***§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.***

***§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:***

***I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,***

***II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade” (grifou-se)***

Conforme já narrado na exposição fática, e, fartamente comprovado no Inquérito Civil e Procedimento Administrativo instaurado no âmbito da Defensoria Pública, que seguem anexo, os usuários dos serviços bancários prestados pelos requeridos, têm, constantemente, sofrido desconforto, prejuízo e constrangimento físico e emocional, que deveriam, a teor do dispositivo referido acima, terem sido evitados a todo e qualquer custo, mesmo que este seja financeiro.

Ressalte-se que é completamente absurdo o argumento dos Requeridos de que os problemas apontados pelo PROCON/TO são sazonais, pois, como demonstra a documentação acostada à presente peça, aquele Órgão Estadual realizou inúmeras fiscalizações, em dias e horários diversificados, sendo impossível concluir-se que o descumprimento à Lei ocorreu apenas naquelas ocasiões.

Outrossim, é fato notório que na última década os bancos têm batidos recordes de lucratividade, a título de curiosidade ressalte-se que o Banco Bradesco teve um lucro líquido de R\$ 12,011 bilhões de reais em 2013<sup>3</sup>.

Assim, enquanto os requeridos têm obtido recordes de lucro contabilizando ganho de capital a cada trimestre, os consumidores continuam a receber serviços com vício de qualidade, amargando prejuízos financeiros, físicos e psicológicos.

### **3.2. – DA VIOLAÇÃO DA LEI MUNICIPAL Nº 1.042/01**

Conforme já narrado acima, os requeridos têm descumprido atos legais e administrativos, de modo que o serviço prestado é indubitavelmente de má qualidade.

Entre as leis violadas está a de nº 1.047/01 do Município de Palmas/TO, que seguindo a tônica da maioria das cidades brasileiras, estabeleceu normas para a prestação do atendimento eficiente, ágil e satisfatório aos usuários de agências bancárias (doc. anexo).

O legislador municipal, ao disciplinar o tema, impondo aos bancos o ônus de oferecer um serviço público digno, com o objetivo de coibir filas intermináveis, regrando o tempo máximo de permanência dos munícipes nas mesmas, visou tão-somente a diminuir o desconforto, o prejuízo e o constrangimento físico e emocional provocado pelas longas filas, o que em nada prejudica o funcionamento da agência bancária.

<sup>3</sup> Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2014/01/bradesco-tem-lucro-liquido-de-r-12-bilhoes-em-2013.html>>. Acessado em 23 de outubro de 2014.

Depreende-se que o Poder Público Municipal, ao legislar sobre a matéria, impôs às instituições bancárias para determinação visando “humanizar” o serviço que é de utilidade pública, com a promoção da paz social, dentro de uma realidade local.

Convém esclarecer que a competência exclusiva da União para legislar sobre o funcionamento e fiscalização da rede bancária não torna os bancos imunes à ação das outras esferas de governo (estados federados e municípios), no tocante às suas competências constitucionalmente asseguradas. Nesse mister, oportuno é repetir que o funcionamento da rede bancária a que alude os artigos 163 e 192 da Constituição Federal, refere-se à atividade que desenvolve no âmbito do próprio Sistema Financeiro Nacional.

Dessa forma, a Lei Municipal n.º 1.047/01 nada aborda quanto a questões financeiras, monetárias, creditais, ou seja, visa apenas fixar prazo máximo a que se pode submeter o consumidor para ser atendido em uma agência bancária. O interesse é predominantemente local. Nesse sentido, segue o entendimento jurisprudencial:

**“AGRAVO DE INSTRUMENTO. MANDADO DE SEGURANÇA. LIMINAR. REQUISITOS LEGAIS. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA EM FILA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. INSCRIÇÃO DO DÉBITO NO CADIN. CABIMENTO DO AGRAVO EM MANDADO DE SEGURANÇA. PRESENTES OS PRESSUPOSTOS DA RELEVÂNCIA DO FUNDAMENTO DO PEDIDO E O RISCO DA INEFICÁCIA DA MEDIDA, POSSÍVEL CONCESSÃO DE MEDIDA LIMINAR EM MANDADO DE SEGURANÇA. EM PRINCÍPIO, É POSSÍVEL AO MUNICÍPIO LEGISLAR ACERCA DO TEMPO DE ATENDIMENTO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS, POR SE TRATAR DE MATÉRIA DE INTERESSE LOCAL E DE PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR. NÃO É POSSÍVEL, TODAVIA, A INSCRIÇÃO DOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS AUTUADOS EM REGISTROS NEGATIVOS DE CRÉDITO ENQUANTO PENDENTE DISCUSSÃO JUDICIAL SOBRE A MATÉRIA. REJEITADA A PRELIMINAR. RECURSO PROVIDO EM PARTE. (Agravo de Instrumento Nº**

---

70015606809, Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Arno Werlang, Julgado em 27/09/2006)”

Na mesma linha, foi o posicionamento adotado pelo Ministro Carlos Veloso, do Supremo Tribunal Federal, ao proferir o seu voto em relação ao Agravo Regimental interposto nos autos do Agravo de Instrumento nº 506.487, *ad litteris*:

**”O município, ao legislar sobre a instalação de cadeiras de espera, em agências bancárias, por se tratar de matéria de interesse local, o fez dentro da competência que lhe é atribuída pelo art. 30, I, da CF. No presente caso, a legislação municipal não está dispendo sobre organização, funcionamento ou atribuições das instituições financeiras, ao contrário, limita-se a dispor sobre adequação dos estabelecimentos bancários para melhor atendimento à coletividade.”**

O Supremo Tribunal Federal voltou a manifestar-se sobre o assunto, agora nos autos da Ação Cautelar nº 767-4, ajuizada pelo Banco do Brasil em face da atuação do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, que promoveu o fechamento de algumas agências na Capital Federal, para decidir que o Município dispõe de competência para estipular, mediante lei, o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas em seu território.

Em síntese, compete aos municípios legislar sobre assuntos de interesse local, a teor do que dispõe o art. 30, inciso I do texto constitucional. Assim, dispor acerca do tempo máximo de espera nas filas bancária dependências das agências, não diz respeito à estruturação do Sistema Financeiro Nacional, o qual deverá está regulado em lei complementar (art. 192, inciso IV, também da Carta Federal).

Dessa forma, não há que se dizer que a legislação municipal estaria dispendo sobre a organização, o funcionamento e as atribuições de instituição financeira, uma vez que está tão-somente dispendo sobre a adequação dos estabelecimentos bancários para melhor atendimento da coletividade.

Nessa seara, colhe-se que a Lei Municipal nº 1.047/01, em seu artigo 3º, inciso I, dispõe que o atendimento aos usuários de serviços bancários dever-se-ia realizar em 20 (vinte) minutos em dias normais e, segundo seus incisos II e III, em 30 (trinta) minutos em dias que antecedem e sucedem os feriados e dias de pagamento dos servidores municipais, estaduais e federais.

Por fim, cabe mencionar que a lei sujeita o seu descumprimento as sanções de advertência, multa e suspensão do alvará de funcionamento (art. 9º).

Ressalte-se que a referida lei não faz distinção quanto a prestação dos serviços nos terminais de autoatendimento ou por funcionários do banco, desta forma, **os caixas eletrônicos devem ser em quantidade suficiente para que os clientes permaneçam na fila nos limites temporais fixados.**

Logo, vê-se que os requeridos descumprem rotineira e flagrantemente o disposto na lei local.

### **3.3 – DA VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO 3.694 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL**

Embora, como já destacado, o Pretório Superior haja recentemente decidido que as instituições bancárias não estão acima da Lei Consumerista, o Banco Central do Brasil, entidade responsável pela execução e administração da política financeira e econômica do País, formulada pelo Conselho Monetário Nacional, baixou em 26 de março de 2009, a Resolução nº 3.694, que revogou em parte a resolução nº 2.878, também conhecida como o CODECON bancário (doc. anexo).

Contudo, ainda que a adequação dos estabelecimentos bancários para melhor atendimento da coletividade também esteja regulamentada por referida resolução do Banco Central, nem mesmo esta os requeridos se dispõem a cumprir.

Reza o art. 1º, inciso I da mencionada resolução que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do

---

Brasil “**devem assegurar a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários**”.

Ora, é clara violação ao dever referido impor ao Consumidor que permaneça esperando por atendimento por tempo acima do razoável, dificultando, ou mesmo impedindo, que este tenha acesso a serviços essenciais.

Ademais, desola o consumidor constatar o desprezo impune que lhe dedicam os requeridos quanto a seus mais básicos direitos, ainda que disponha de meios materiais suficientes para respeitá-los, mantendo, pelo menos, todos os caixas em funcionamento e pessoal em quantidade suficiente para atender a demanda da população.

### **3.4 – DA VIOLAÇÃO AO NORMATIVO SARB 004/2009**

Considerando a natureza das atividades bancárias, como serviço essencial a manutenção da economia, e, diante da complexidade das atividades prestadas por empresas deste seguimento, a Federação Brasileira de Bancos, criou órgão específico para a elaboração, supervisão e acompanhamento de normas de conduta a serem seguidas pelos Bancos signatários, trata-se do Conselho de Autorregulação Bancária.

Pois bem, no uso das atribuições conferidas pelo Código de Autorregulação Bancária<sup>4</sup>, o referido órgão elaborou normativo de número 004/2009, de obediência obrigatória a todos os signatários, entre os quais os requeridos, que regulamenta as medidas a serem tomadas para a prestação dos serviços bancários a qualquer cidadão com segurança e tranquilidade (doc. anexo).

O Item 02, da referida resolução dispõe, especificamente, sobre a qualidade do atendimento, criando os parâmetros que deveriam ser obedecidos pelos requeridos, mas que não são adotados na cidade de Palmas/TO, vejamos:

## ***2. Qualidade do Atendimento***

---

<sup>4</sup> Disponível

em:<[www.autorregulacaobancaria.org.br/pdf/C%C3%B3digo%20de%20Autorregula%C3%A7%C3%A3o%20Banc%C3%A1ria.pdf](http://www.autorregulacaobancaria.org.br/pdf/C%C3%B3digo%20de%20Autorregula%C3%A7%C3%A3o%20Banc%C3%A1ria.pdf)>



*A agilidade no atendimento deve ser buscada por cada banco, com medidas que reduzam o tempo de espera do consumidor nas filas.*

### **2.1 Tempo de Espera para Atendimento nos Guichês de Caixa**

*Nas praças que não possuem regulamentação por lei estadual ou municipal, o tempo máximo de espera para atendimento nos guichês de caixa é de:*

*- Até 30 (trinta) minutos em dias normais e até 40 (quarenta) minutos*

*em dias de pico, até o final de 2009; e,*

*- Até 20 (vinte) minutos em dias normais e até 30 (trinta) minutos em dias de pico, a partir de 2010.*

*- A partir de 2010, pode-se abrir uma rediscussão do tema, para novos avanços. São considerados dias de pico a véspera ou dia pós-feriado, o último dia útil do mês, e do dia 1 ao dia 10 de cada mês. O tempo é computado entre a chegada do consumidor na fila, com horário e data, até o início efetivo do atendimento no guichê de caixa.*

### **2.2 Ampliação do horário de atendimento**

*O banco deve adotar, considerando suas particularidades, prática de ampliação do horário de atendimento em suas unidades para determinados dias do mês, considerados de “pico”, nas agências e/ou praças que requeiram a ampliação de sua capacidade de atendimento.*

*Deverá ser dada ampla divulgação a essa ampliação de horário, que compreenderá o período de tempo adicional no expediente, preferencialmente de 1 (uma) hora antes da abertura normal das agências, nos dias definidos para o pagamento de aposentados e funcionalismo público e nos dias classificados como “de pico”. (GRIFO NOSSO).*

Observe-se que a normativa é clara sobre a determinação do funcionamento das agências e da manutenção da qualidade no atendimento ao público, principalmente nos dias de pagamento do funcionalismo público, entretanto, conforme amplamente demonstrado, os Requeridos nada fazem para cumprir ato normativo do qual eles mesmos são signatários.

Desta forma, não resta outra medida senão a determinação judicial para que os requeridos prestem serviço de qualidade aos usuários.

### **3.5 - DO PRINCÍPIO DA VULNERABILIDADE E A INVERSÃO**

#### **DO ÔNUS DA PROVA**

Observa-se na descrição dos fatos, o quanto as instituições financeiras requeridas estão se aproveitando da vulnerabilidade dos consumidores ao impor-lhes obstáculos à efetivação de seus direitos, que constitui prática reiterada, que veio a prejudicar número significativo de pessoas, que serviu de substrato probatório à propositura da demanda.

Incontestável que os requeridos nada podem argumentar em seu favor ante a clareza da norma esculpida no art. 3º, § 2º, da Lei Consumerista, bem como a Súmula nº 297, do Superior Tribunal de Justiça, que legitima, diante da vulnerabilidade de toda ordem, a facilitação do meio da prova em prol do consumidor hipossuficiente, consistente na inversão do ônus da prova, conforme art. 6º, VIII, *verbis*:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

[...]

**VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências; (negritou-se).**

O tema da inversão do ônus probatório é festejado no magistério do doutrinador Luiz Antônio Rizzatto Nunes:

...o consumidor é a parte fraca da relação jurídica de consumo. Essa fraqueza, essa fragilidade, é real, concreta, e decorre de dois aspectos: um de ordem técnica e outro de cunho econômico. O primeiro está ligado aos meios de produção, cujo conhecimento é monopólio do fornecedor. E quando se fala em meios de produção não se está apenas referindo aos aspectos

técnicos e administrativos para a fabricação de produtos e prestação de serviços que o fornecedor detém, mas também ao elemento fundamental da decisão: é o fornecedor que escolhe o que, quando e de que maneira produzir, de sorte que o consumidor está à mercê daquilo que é produzido.

NUNES, Luiz Antonio Rizzatto. Comentários ao Código de Defesa do Consumidor: direito material (arts. 1º a 54). São Paulo: Saraiva, 2007. P.106.

Percebe-se, assim, que O Código de Defesa do Consumidor tem como um dos princípios políticos fundadores a facilitação do meio da prova em prol do consumidor, vez que reconhece a vulnerabilidade do consumidor na relação de consumo, não possuidor da estrutura logística e nem sequer do aporte financeiro dos bancos, além de sustentar a condição de parte hipossuficiente na demanda, pois é tecnicamente inferior aos Requeridos, que detém e controlam as operações com os consumidores.

*In casu*, mesmo diante da possibilidade/necessidade de inversão do ônus da prova, a fim de que os Requeridos demonstrem terem cumprido a legislação, é importante ressaltar que a violação dos direitos dos consumidores de Palmas e região está demonstrada pelo relatório dos registros de Infrações do PROCON, bem como poderá ser confirmada durante a instrução com a oitiva dos fiscais do referido órgão de defesa do consumidor, bem como de consumidores lesados.

### **3.6. DOS DANOS MORAIS COLETIVOS**

A reparabilidade do dano moral tem previsão constitucional (art. 5º, incisos V e X) e infraconstitucional (art. 6º, VI e VII, do CDC), que estabelece que haja possibilidade de reparação ao dano individual, coletivo ou difuso.

Verifica-se, no caso em tela, que está havendo, por parte dos Requeridos, ***um patente desrespeito aos direitos do consumidor, à legislação vigente e à dignidade da pessoa humana, ocasionando estresse, aborrecimento,***

---

---

***humilhação e perda de tempo injustificável a um número infindável de usuários dos serviços prestados.***

Cumpra esclarecer que não estamos a afirmar que cada consumidor tenha experimentado um mero dissabor ou qualquer outro sentimento de diminuição pessoal, como aceito por considerável parcela da doutrina e jurisprudência, porém que a coletividade também possui valores morais dignos de tutela, pois quando violados imprimem lesão em dimensão coletiva, carecendo de responsabilização e condenação do ofensor, à reparação ou amenização dos prejuízos perpetrados, expressando a medida relevante caráter pedagógico e preventivo para condutas semelhantes.

Além do mais, os prejuízos gerados pela prolongada e constrangedora permanência dos clientes e demais usuários nas filas dos bancos causam reflexos sociais, físicos, financeiros e emocionais, a saber:

- ✓ Prejuízo social - caracterizado pela impossibilidade dos usuários nas filas ocuparem seu tempo em atividades profissionais e outras de cunho particular;
- ✓ Prejuízo físico - caracterizado pelo desgaste corporal, cujo impacto é mais acentuado e relação às crianças, gestantes, idosos e pessoas com deficiência;
- ✓ Prejuízo financeiro - caracterizado pela impossibilidade de realização de todos os pagamentos programados para um único dia. Em geral, uma pessoa não se utiliza de apenas um banco para honrar todos os seus compromissos mensais, o que lhe obriga a optar por determinado pagamento em detrimento de outro;
- ✓ Prejuízo emocional – manifesto, além das situações já descritas, nas condições a que são submetidos, tendo que permanecer, inclusive, fora das agências, por impossibilidade física de acomodação.

---

Impõe-se, portanto, a condenação das instituições bancárias no ressarcimento de todos os danos provocados aos usuários de seus serviços.

Na espécie, por se tratar de lesão que atinge um número indeterminado de pessoas, é cabível a condenação dos réus ao pagamento de quantias a título de indenização por danos morais difusos, ou seja, suportados indistintamente por um número indeterminado de pessoas.

No sentido do dano moral coletivo, cumpre destacar o brilhante entendimento doutrinário abaixo, *verbis*:

No dano moral coletivo não se cogita de compensação ou satisfação de alguma dor ou de algum sofrimento de um sujeito individualizado, como resultado de ofensa a algum direito subjetivo extrapatrimonial. Como observa André de Carvalho Ramos: O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas. Sobressai a finalidade dissuasória ou exemplar do montante indenizatório, que atua como fator de desestímulo de comportamentos lesivos semelhantes por parte do réu ou de terceiros (ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva, Rio de Janeiro, Forenses, 2006, p.66).

A respeito desse tópico, vale trazer à baila as lições de Carlos Alberto Bittar, *verbis*:

Com efeito, a **reparação de danos morais** exerce função diversa daquela dos danos materiais. Enquanto estes se voltam para recomposição do patrimônio ofendido, através da aplicação da fórmula danos emergentes e lucros cessantes, aqueles **procuram**

oferecer compensação ao lesado, para atenuação do sofrimento havido. De outra parte, quanto ao lesante, objetiva a reparação impingir-lhe sanção, a fim de que não volte a praticar atos lesivos a outras pessoas. É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesionamento, cabe ao agente suportar as conseqüências de sua atuação, desestimulando-se - com a atribuição de pesadas indenizações - atos ilícitos tendentes a afetar as pessoas. (...) Essa diretriz vem, de há muito tempo, sendo adotada na jurisprudência norte americana, em que cifras vultosas têm sido impostas aos infratores, como indutoras de comportamentos adequados, sob os prismas moral e jurídico, nas interações sociais e jurídicas. Nesse sentido é que a tendência manifestada, a propósito pela jurisprudência pátria, de fixação de valor de desestímulo como fator de inibição a novas práticas lesivas. **Trata-se, portanto, de valor que, sentido no patrimônio do lesante, o possa conscientizar-se de que não deve persistir na conduta reprimida, ou então, deve afastar-se da vereda indevida por ele assumida, ou, de outra parte, deixa-se para a coletividade,** exemplo expressivo da reação que a ordem jurídica reserva para infratores nesse campo, e em elemento que, em nosso tempo, se tem mostrado muito sensível para as pessoas, ou seja, o respectivo acervo patrimonial. (negritou-se).

Assim é que o valor a ser arbitrado a título de danos morais deve ter finalidade disciplinar e intimidativa, situando-se em patamar que represente inibição à prática de outros atos abusivos por parte das instituições financeiras, tendo por paradigma as demandadas.

---

É imperioso que este Órgão Jurisdicional dê aos infratores resposta eficaz ao ilícito praticado, para que sirva de freio e desestímulo a comportamento infringente dos direitos e interesses dos consumidores de certa comunidade ou grupo merecedores tutela em âmbito coletivo, sob pena se tornar inócua eventual condenação a título de danos morais não inferiores a **R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)**, a cada um dos Requeridos, a serem arbitrados no *decisium*.

Neste sentido, a doutrina e jurisprudência pontuam:

“O Código de Defesa do Consumidor, por seu turno, também contempla a indenização por dano moral, nos incs. VI e VII do art. 6º, escudado pela previsão de nossa Carta de 1988, na dicção do inc. V do art. 5º. Segundo o citado artigo do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do Consumidor, dentre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos, e o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.

(...)

Dessa forma, deve o magistrado levar em consideração que a reparação do dano moral coletivo representa para a coletividade um reconhecimento pelo Direito de valores sociais essenciais, tais quais a imagem do serviço público, a integridade de nossas leis e outros, que compõem o já fragilizado conceito de cidadania do brasileiro.

Só com o reconhecimento da reparação do dano moral coletivo que poderemos recompor a efetiva cidadania de cada um de nós.” (Revista de Direito do Consumidor, n.

25, A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo - Doutrina - Ramos, André de Carvalho Ramos, p. 80-89).

-----

AÇÃO DE INDENIZAÇÃO. ESPERA EM FILA DE BANCO POR MAIS DE UMA HORA. TEMPO SUPERIOR AO FIXADO POR LEGISLAÇÃO LOCAL. INSUFICIÊNCIA DA SÓINVOCÇÃO LEGISLATIVA ALUDIDA. PADECIMENTO MORAL, CONTUDO, EXPRESSAMENTE ASSINALADO PELA SENTENÇA E PELO ACÓRDÃO, CONSTITUINDO FUNDAMENTO FÁTICO INALTERÁVEL POR ESTA CORTE (SÚMULA 7/STJ). INDENIZAÇÃO DE R\$ 3.000,00, CORRIGIDA DESDE A DATA DO ATO DANOSO (SÚMULA 54/STJ).7541.- **A espera por atendimento em fila de banco quando excessiva ou associada a outros constrangimentos, e reconhecida faticamente como provocadora de sofrimento moral, enseja condenação por dano moral.**2.- A só invocação de legislação municipal ou estadual que estabelece tempo máximo de espera em fila de banco não é suficiente para desejar o direito à indenização, pois dirige a sanções administrativas, que podem ser provocadas pelo usuário.3.- Reconhecidas, pela sentença e pelo Acórdão, as circunstâncias fáticas do padecimento moral, prevalece o julgamento da origem (Súmula 7/STJ).4.- Mantém-se, por razoável, o valor de 3.000,00, para desestímulo à conduta, corrigido monetariamente desde a data do evento danoso (Súmula 54/STJ), ante as forças econômicas do banco responsável e, inclusive, para desestímulo à recorribilidade, de menor monta, ante aludidas forças econômicas.5.- Recurso Especial improvido. (1218497 MT 2010/0184336-9, Relator:



Ministro SIDNEI BENETI, Data de Julgamento: 11/09/2012, T3 - TERCEIRA TURMA, Data de Publicação: DJe 17/09/2012). (grifamos).

-----

-----

**AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS.** Ação proposta em razão de 48 minutos de espera para atendimento em agência do Banco apelado. Sentença de improcedência. Data da Distribuição 21/06/2010; Valor da Causa: 10.200,00. Apela o autor sustentando que Lei Municipal regulamenta a espera dentro das agências bancárias; **o desrespeito ao tempomáximo de espera dentro da agência bancária deve ser punido; já há decisões judiciais condenando Bancos a indenizarem clientes que permaneceram mais de 20 minutos na fila de atendimento; defeito na prestação de serviço.** Descabimento. A permanência do autor por 48 minutos na fila do banco para ser atendido, pode até caracterizar defeito na prestação do serviço, mas não gera dano moral a motivar indenização. Inexistência de lei tratando dessa matéria, no Município onde se deram os fatos. Mera recomendação da FEBRABAN. Sentença de improcedência. Recurso improvido. (96610820108260566 SP 0009661-08.2010.8.26.0566, Relator: James Siano, Data de Julgamento: 27/06/2012, 5ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 29/06/2012)

É importante transcrever trecho de recentíssima sentença proferida em primeiro grau que, em ação civil pública (0016463-35.2014.827.2706 – Araguaína) proposta pelo MPE do Estado do Tocantins, que condenou os Bancos requeridos à indenização por dano moral coletivo no valor de 10 milhões de reais cada um, senão veja-se:

Por outro lado, os requisitos autorizadores da concessão dos demais pedidos *in limine*, permanecem e, nota-se que, em consonância com a decisão liminar, o cumprimento pelos requeridos não acarreta qualquer prejuízo, já que estarão cumprindo tão somente a "função já especificada em lei e estabelecida em contrato".

Delineadas as falhas na prestação dos serviços, entendo que o pedido de adequação do requerido às disposições do CDC e da Lei Municipal 2.111/02 e demais normativos, encontra-se suprido com o deferimento dos demais, porquanto, estabelecida a lide (com o pedido e causa de pedir), verifica-se que o desatendimento às normas ocorreu em relação à extrapolação de prazo em filas e ausência de numerários/impossibilidade de utilização, dos terminais de autoatendimento, postulações estas que ora foram analisadas.

Ante o exposto, **ACOLHO EM PARTE** os pedidos iniciais e em consequência:

Confirmo a liminar proferida anteriormente;

Condeno os réus na obrigação de fazer em cumprirem as posturas municipais com relação ao limite máximo de tempo de espera para atendimento ao cliente e normas da BACEN e FEBRABAN no que tange à disponibilidade de numerário junto aos caixas eletrônicos, em conformidade com a liminar anteriormente concedida e hora confirmada;

Condeno os requeridos Banco do Brasil e Banco Bradesco ao pagamento de R\$ 10.000.000,00 cada, à título de danos morais coletivos, a ser depositado no Fundo Estadual de Direitos Difusos, com fulcro no artigo 13 da Lei 7.347&frasl;85, valor este que será corrigido monetariamente pelo INPC a partir desta data (STJ, súmula nº 362) e acrescido de juros moratórios à taxa de 1% ao mês, contados desde (21/02/2014), data do evento danoso (CC, 398; STJ, súmula nº 54).

Resolvo o mérito da lide, nos termos do artigo 487, I, do CPC.

Sem custas por ser autor o Ministério Público.

Publique-se. Registre-se. Intime-se.

Palmas para Araguaína, data certificada pelo sistema.

**ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**  
Juiz de Direito Auxiliar na 2ª. V.C. de Araguaína  
Portaria nº 223/2016 Dje 3743 de 04/02/2016

Já na ação civil pública ajuizada pela Defensoria Pública na Comarca de Porto Nacional (autos n 0003827-07.2015.827.273), foi deferida tutela de urgência em favor dos requeridos também por violação a legislação municipal local, pelos mesmos motivos narrados nesta petição, com imposição de multa diária para cada requerido no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), limitada ao montante de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

Desta feita, restam evidentes os danos morais suportados pelos consumidores de Palmas e região, direta ou indiretamente afetados pelas condutas dos Requeridos, devendo, portanto, ser emitido provimento jurisdicional à altura da repercussão social alcançada pelo teor depreciativo da conduta empreendida pelas instituições bancárias demandadas, configurando um instrumento de resposta proporcional e substancial entre a profundidade do dano e atitude injusta dos Requeridos.

#### **4 – DA TUTELA DE URGÊNCIA**

---

Ficou demonstrado através do PROPAC 003/2015 e Inquérito Civil 2016.2.29.23.0102, os quais motivaram a presente ação, que os BANCOS REQUERIDOS não estão cumprindo a Lei Municipal 1047/2001, principalmente no que se refere à espera para atendimento, conforme constatado após atos fiscalizatórios do PROCON.

Outrossim, como é fácil de se concluir, ***a inobservância à lei continuará ocasionando mais prejuízos aos consumidores usuários, seja no campo psicológico, como o estresse, o aborrecimento, dentre outros, ou seja no campo material, onde a perda de tempo em filas representa, em última análise, perda de dinheiro.***

Verifica-se, portanto, a necessidade de intervenção judicial, com conseqüente medida liminar, tendo em vista que restaram frustradas as medidas administrativas aplicadas para a solução do problema, como a autuação e imposição de multas, pois os Bancos Requeridos continuam a submeter seus clientes às longas esperas nas filas de atendimento.

Para tanto, a concessão de medida liminar em ação civil pública encontra previsão legal expressa no artigo 12, caput, da Lei nº 7.347/85 e, ante a ausência, neste diploma, de previsão acerca dos requisitos para o deferimento da medida liminar, aplicam-se as regras do novo Código de Processo Civil atinentes à tutela antecipatória:

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

Sendo assim, para a concessão da tutela de urgência exige-se a prova probabilidade do direito e do perigo de dano. O fato aqui disposto **é público e notório o que, de pronto, preenche os requisitos de lei.**

---

A **verossimilhança do direito invocado**, ou *fumus boni juris* da Teoria Geral das Cautelares, pode ser encontrada no conjunto das alegações acima alinhavadas, em especial:

- 1 – Pelo descumprimento do disposto no Código de Defesa do Consumidor;**
- 2 – Pelo descumprimento do disposto na Lei Municipal 1.047/01;**
- 3 – Pelo descumprimento do disposto na Resolução BACEN nº 3.694;**
- 4 – Pelo descumprimento do Normativo SARB nº 004/2009;**
- 5 – Pelos lucros exorbitantes dos Bancos (incluindo-se neste quadro os Réus);**
- 7 – Pelos inúmeros autos de infrações lavrados pelo PROCON nesta Capital, conforme consta no Inquérito Civil nº 2016.3.29.23.0102 e PROPAC 03/2015, que instruem esta Ação;**

Esta vasta documentação comprova que os usuários/consumidores têm sido submetidos a um verdadeiro calvário, consubstanciado na espera por prazo superior ao quádruplo daquele tolerado em lei e em afronta clara à razoabilidade.

Já quanto ao perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo (*periculum in mora*), conforme o exposto, este se encontra materializado em razão de que a prestação de um serviço que ofende a segurança e a tranquilidade de grande número de consumidores traz a estes sérios e concretos riscos à sua saúde física e mental, onerando-os no direito de administrar o seu dia a dia, o seu tempo, especialmente frente à vasta gama de compromissos que diariamente é assumida pelo cidadão médio, no aspecto profissional, familiar, intelectual, etc.

Tendo ainda, o fundado receio de dano irreparável, que se caracteriza na continuidade do descumprimento da referida norma municipal, o que ocasiona prejuízos incalculáveis aos consumidores, que são obrigados a permanecerem horas a fio em filas intermináveis, além dos dissabores próprios desse tipo de situação, como o estresse, o aborrecimento, o nervosismo, a humilhação, dentre outros prejuízos de ordem emocional.

---

Além disso, considerando que o descumprimento do requerido com suas obrigações legais é fato notório, forçoso reconhecer que o mesmo independe de prova (art. 334, inciso I, do CPC), pois seu conhecimento “**íntegra o comumente sabido, ao menos em determinado estrato social, por parcela da população a que interesse.**” (STJ – 3ª Turma, Resp 7.555-SP, DJU 03/06/1991).

Veja, Excelência, que **inexiste perigo de irreversibilidade da medida**, posto que se revogadas as normas mencionadas, os requeridos facilmente poderiam restabelecer o modo de prestação dos serviços bancários vigentes hoje.

**O perigo de irreversibilidade do provimento**, impeditivo da tutela antecipada, é contestado por MARINONI<sup>5</sup>: *“É necessário que se perceba, porém, que é incorreto se falar em irreversibilidade do provimento, já que esta não se pode dar no plano jurídico; a irreversibilidade é a dos efeitos fáticos do provimento. Entretanto, o perigo de irreversibilidade dos efeitos fáticos do provimento não pode constituir impedimento ao deferimento da tutela urgente.”*

O juiz poderá, a qualquer tempo, revogar ou modificar, em decisão fundamentada, a tutela antecipada. De qualquer modo, haja ou não liminar, prosseguirá o feito até final julgamento.

Ao pretender proteção judicial para assegurar o cumprimento de normas e para garantir um atendimento digno as pessoas, não desejamos, nem seria lícito querer que o requerido deixe de cumprir com suas obrigações pelas vias que melhor se lhe aprouver. A TUTELA ANTECIPADA QUE SE REQUER É APENAS PARA GARANTIR QUE OS USUÁRIOS E CLIENTES DO REQUERIDO NÃO CONTINUEM SUBMETIDOS A PREJUÍZOS MORAIS E MATERIAIS ATÉ O JULGAMENTO FINAL DA DEMANDA, sob pena de resultado prático de uma eventual sentença de procedência ser inalcançável no futuro.

---

<sup>5</sup> MARINONI, Luiz Guilherme. Efetividade do Processo e Tutela Antecipatória, O Processo Civil Contemporâneo, Juruá, 1994, pp. 120/121.

---

Segundo ampla jurisprudência de entendimento já sedimentado em nossos pretórios superiores, o Juiz, aqui, deve levar sempre em consideração que *"a melhor interpretação da lei é a que se preocupa com a **solução justa**, não podendo o seu aplicador esquecer que o rigorismo na exegese dos textos legais pode levar à injustiças"*<sup>6</sup>.

De forma ainda mais contundente, **EGAS MONIZ DE ARAGÃO** assevera que *"há certas liminares que trazem resultados piores que aqueles que visavam evitar* (Revista de Direito da Procuradoria Geral do Rio de Janeiro, 42/38-39).

No caso presente, a exemplo do que consta na doutrina retrocitada, a inexecução da medida, certamente que causará a imposição de um **gravame**, quiçá cada vez maiores para os usuários e clientes dos requeridos, diante da **natureza e exclusividade dos serviços prestados por eles**.

Desta forma, **requerem os autores seja deferida a tutela de urgência, fixando-se, desde logo, o prazo de 10 (dez) dias, a partir da notificação dos requeridos, para, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), relativamente a cada uma das agências, sejam adotadas as medidas necessárias para o cumprimento integral da Lei Municipal 1.047/2001, especialmente no tocante ao tempo de espera na fila.**

## 5 – DOS REQUERIMENTOS FINAIS

Diante das disposições e considerações acima expendidas, e confiantes ainda no espírito de Justiça que impera nesse ilustrado Juízo, requer a Vossa Excelência:

a) Sejam concedidos os provimentos pleiteados a título de **TUTELA DE URGÊNCIA**, com fundamento no art. 300 do novo CPC e art.84, § 3º, da Lei nº 8.078/90, nos seguintes termos:

a.1) determinar que os bancos Requeridos adotem todas as providências cabíveis, em todas as suas agências e postos de atendimento existentes no

---

<sup>6</sup> Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO, RESP, 299/RJ, RSTJ 04/1554

---

Município Palmas-TO, para que o atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários seja realizado no prazo máximo de 20 minutos em dias normais e de 30 minutos no dia que anteceda feriado e nos dias de pagamento dos funcionários públicos, Municipais, Estaduais e Federais, com **integral cumprimento da Lei Municipal nº 1047/2001**, bem assim no dia imediatamente seguinte, tudo sob pena de multa diária no valor de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, relativamente a cada uma das agências, no caso de descumprimento da medida;

a.2) implantem sistema de controle, mediante senha a ser entregue ao usuário, em que consignado o horário do início de atendimento bem como do término, em todas agências e postos de atendimento existentes no Município Palmas-TO, sob pena de multa diária de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, relativamente a cada uma das agências;

a.3) fixem, imediatamente, em todas agências e postos de atendimento existentes no Município Palmas-TO, cartazes, em locais de fácil visualização, esclarecendo ao público que o atendimento nos caixas se dará no máximo em 20 minutos em dias normais e em 30 minutos em dia anteiro ou posterior a feriado, bem como nos dias de pagamento dos funcionários públicos, Municipais, Estaduais e Federais, tudo sob pena de multa diária no valor de **R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais)**, relativamente a cada uma das agências, sem prejuízo de outras medidas aptas a resguardar o efetivo cumprimento de eventual decisão liminar;

a.4) expedição de ofícios, com cópia da decisão, para a Superintendência de Pró Direitos e Deveres nas Relações de Consumo- **PROCON-TO**, visando dar efetividade a tal medida, e solicitando que seja fiscalizado o seu cumprimento, bem como comunicado eventual descumprimento a esse. r. Juízo;

b) Que seja designada audiência de conciliação ou mediação na forma do previsto no artigo 334 do NCPC;

c) a citação dos demandados, para integrarem a relação jurídica processual, facultando-lhes, no prazo legal, a oportunidade para resposta;

d) no mérito, após os demais trâmites processuais, seja finalmente para ser **julgada procedente** a pretensão deduzida na presente ação, condenando-se os Requeridos a cumprirem as disposições legais do Código de Defesa do Consumidor, da Lei municipal nº 1.047/01 e de todos os atos normativos expostos alhures, sob pena de pagamento de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), relativamente a cada agência situada nesta urbe, que esteja prestando serviço com vício de qualidade, tornando-se definitiva a decisão que conceder a tutela de urgência;

e) sejam os Réus condenados ao pagamento de danos morais difusos, **em quantum que deve ser fixado de acordo com o prudente arbítrio do ilustre magistrado**, em valor não inferior a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) para cada um, o qual deverá ser revertido ao fundo de que trata o art. 13 da Lei nº 7.347/85, na forma do art. 2º, inciso I, alínea “a” da Lei Estadual nº 1.250/2011, com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês, a partir da citação, bem como correção monetária, a ser calculada no momento da execução;

f) dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e art. 87 da Lei 8.078/90;

g) a determinação da inversão do ônus da prova, por se tratar de relação de consumo e por ser o Requerente hipossuficiente (Art. 6º, VIII, CDC);

h) publicação de edital no órgão oficial, para tornar pública a propositura desta ação, para atender a finalidade prevista no art. 94 do CDC (Lei nº 8.078/90);

i) a gratuidade processual, com fulcro no art.5º, LXXIV e pela Lei 13.105/2015 (NCPC), artigo 98 e seguintes;

j) inclusão do Ministério Público Estadual, por meio da 23ª Promotoria de Justiça da Capital, nos autos virtuais, em razão da atuação conjunta, e uma vez que no momento da protocolização o sistema (E-PROC) não permite a inserção de mais uma instituição;



k) adoção do procedimento comum, nos termos do disposto no art. 19 da Lei Federal n. 7.347/85 c/c art. 318 e seguintes do Código de Processo Civil e demais regras vertidas no microsistema de proteção coletiva (arts. 21 da LACP e 90 do CDC), **conferindo-se a tramitação prioritária ao presente feito**, conforme disposição constante do **item 2.23.5<sup>7</sup>** e demais dispositivos da **Consolidação das Normas Gerais da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado do Tocantins**;

l) A determinação *ex officio*, nos termos dos arts. 1º e 84, caput e § 5º do CDC, de quaisquer outras medidas que, em substituição ou em complemento as ora pleiteadas, assegurem o resultado prático da demanda;

m) A condenação da requerida nas custas processuais e honorários advocatícios a serem revertidos ao Fundo da Defensoria Pública do Estado do Tocantins – FUNDEP;

Protesta provar o alegado por todos os meios de prova em direitos permitidos, especialmente pelas documentais anexas, oitiva de fiscais do PROCON e consumidores lesados, e outras mais necessárias para a comprovação dos fatos.

Dá à causa o valor de **R\$ 2.000.000,00 (dois milhões de reais)**, para efeitos legais, até se apurar outro nos autos.

Nestes Termos,  
Espera Deferimento.

Palmas - TO, 19 de outubro de 2016.

<sup>7</sup> Dos Processos de Natureza Coletiva 2.23.5 – **Terão prioridade, na tramitação em primeira instância, os procedimentos judiciais, inclusive cartas precatórias, rogatórias ou de ordem, que tratam a respeito de: (...) II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos 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, nos termos do art. 81, parágrafo único, II, do Código de Defesa do Consumidor.**

---

---

**FABRÍCIO SILVA BRITO**

Defensor Público – Coordenador do NUDECON

**KÁTIA CHAVES GALLIETA**

Promotora de Justiça