

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

**EXECELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL
DA COMARCA DE ARAGUAÍNA, ESTADO DO TOCANTINS.**

Autos de Origem: ICP nº 014/2014 – 5ªPJ/ARN

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; nos artigos 1º, inciso II, 3º, 5º *caput*, da Lei n. 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública) e no artigos 81, parágrafo único, inciso III e art. 82, inciso I, da Lei n. 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, ajuizar a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela antecipada, cumulada com pedido de danos morais coletivos, em desfavor de:

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

BRADESCO 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.

pelos fundamentos de fato e de direito que se passa a expor:

I – DOS FATOS

O Ministério Público do Estado do Tocantins, por meio da 5ª Promotoria de Justiça de Araguaína, instaurou notícia de fato nº 044/2014, porque na data de 21 de fevereiro de 2014, por meio do ofício nº 072/2014, tomou conhecimento que a Câmara Municipal de Araguaína, trataria, em sessão específica, de assuntos relacionados a falta de dinheiro nos caixas eletrônicos das agências bancárias da cidade (fls. 02).

Com o intuito de apurar as informações sobre os fatos, o *Parquet* expediu ofício nº 227/204, requisitando ao Procon que encaminhasse os dados sobre reclamações relativas as filas e falta de dinheiro nos caixas eletrônicos de Araguaína – TO, nos últimos três meses (fls. 03).

O Núcleo do Procon de Araguaína encaminhou resposta ao Ministério Público informando que entre 2011 e 24/02/2014 foram lavrados 28 (vinte e oito) autos de infração nas agências bancárias, relativamente aos Bancos HSBC, Caixa Econômica Federal, Itaú, Banco do Brasil e Bradesco, oportunidade na qual informou que as referidas empresas têm, sistematicamente, descumprindo a Lei Municipal nº 2.111/2.002, que especifica o tempo de atendimento nas agências bancárias (fls. 05/60).

Em 28 de fevereiro de 2014, aportou nessa Promotoria de Justiça novo ofício do Procon em Araguaína, relatando autuações nos bancos desta cidade, entre dezembro de 2013 e fevereiro de 2014, ressalte-se que 03 (três) dessas autuações são referentes a falta de dinheiro nos caixas eletrônicos (fls. 63/65) e as demais são relativas a demora no atendimento ocasionado por diversos motivos (fls. 66/111).

No dia 10 de março de 2014, o Ministério Público recebeu cópia da ata e da gravação da sessão ordinária realizada em 25/02/2014 na Câmara Municipal de

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Araguaína que, entre outros assuntos, deliberou sobre os problemas enfrentados pela população quanto ao antedimento nas agências bancárias desta cidade (fls. 113/137).

Considerando o teor dos documentos então juntados na notícia de fato nº 044/2014, o Ministério Público encaminhou os ofícios nº 388 e 389/2014 ao Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal, respectivamente, para que informassem sobre a adoção das medidas necessárias para sanar os problemas relatados pelos clientes (fls. 137/138).

A Caixa Econômica Federal respondeu ao expediente ministerial informando que os caixas eletrônicos da empresa permaneciam constantemente abastecidos, inclusive nos fins de semana e feriados, encaminhando relatórios para comprovar o alegado (fls. 139/142).

O Banco do Brasil respondeu o expediente ministerial relatando os motivos para as frequentes faltas de numerário nos terminais de autoatendimento desta cidade, destacando as investidas criminosas contra bancos na modalidade explosão de caixas eletrônicos, que tem gerado enormes prejuízos, sendo que nos últimos anos 10 (dez) caixas foram suprimidos em decorrência dessas investidas. O Banco, ainda destacou, que tem adotado medidas a fim de minorar os problemas noticiados pelos seus clientes (fls. 145/146).

Com o intuito de verificar se os problemas relativos a falta de dinheiro nos terminais de autoatendimento persistia, o Ministério Público realizou diligências, através de sua oficiala, nas agências do Banco do Brasil e do Bradesco nas datas de 09 de maio de 2014 e 12 de maio de 2014, cujo relatório se encontra acostado às fls. 147 a 149.

Em síntese, constou do relatório:

“No dia 09-05-2014, por volta das 10h45, estive realizando diligências na **Agência do Banco do Brasil, situada na Avenida Cônego João Lima**, Centro, nesta cidade de Araguaína – TO, sendo que no local tinha uma pequena fila de pessoas nos terminais de autoatendimento (11 caixas eletrônicos), **ocasião em que foi possível constatar que nenhum dos 11 (onze) terminais estavam funcionando para saques, funcionando apenas para consulta.** Cerca de seis (06) pessoas estavam na fila dos caixas eletrônicos,

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

perguntei aos mesmos há quanto tempo estavam esperando e eles disseram que já estavam na fila há cerca de dez minutos **e não tinha dinheiro nos terminais.**”

A mesma situação foi constatada no dia 12 de maio de 2014:

“Prosseguindo nas diligências solicitadas, no dia 12-05-2014, por volta de 09h30 horas retornei a Agência **do Banco do Brasil, Avenida Cônego João Lima**, ocasião em que várias pessoas estavam nas filas (não é fila única, em cada terminal forma-se uma fila) **e segundo nos informaram já estavam no local há mais de quarenta (40) minutos e nenhum caixa eletrônico funcionava na função saque, apenas consulta (...).**

(...) Em seguida no mesmo dia 12-05-2014, dirigi-me ao **Banco Bradesco, situado na Rua Ademar Vicente Ferreira, Centro**, nesta cidade, e lá chegando por volta das 09h55, deparei-me com uma fila única de aproximadamente **trinta e cinco (35) pessoas que aguardavam o sistema de terminais de autoatendimento funcionar para saques, pois conforme informaram já estavam na agência há muito tempo e não conseguiram realizar saques ou depósitos pois todo o sistema estava fora do ar, fato que segundo informaram desde o dia anterior já estava ocorrendo na agência, ou seja, os caixas eletrônicos não funcionavam para saques.**

Na Agência do **Banco Bradesco**, as senhoras ELIZABETE PEREIRA COSTA, residente na Rua Princesa Isabel, nº 172, Bairro São João, nesta cidade, portadora do CPF nº 644747048-34e GENTILEUZA DA CONCEIÇÃO DIAS, residente na Rua 03, nº 82, Vila Cearense, nesta cidade, **informarem que já estavam no Banco há mais de uma hora e que não conseguiram sacar dinheiro nos caixas eletrônicos, pois**

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

o sistema estava fora do ar e que isso tem ocorrido com frequência naquela agência bancária". (grifos nossos)

Não obstante a isso, o Ministério Público recebeu “denúncia via web”, onde o Senhor Ivonaldo Marcelo da Cunha, relata os constantes problemas relativos a falta de dinheiro nos terminais de caixa eletrônico nas agências do Banco do Brasil (fls. 151/154).

Em 27 de maio de 2014, a notícia de fato nº 044/2014, foi convertida em Inquérito Civil Público nº 014/2014.

Continuando a apuração da incidência de vício nos serviços prestados pelo Banco do Brasil e Bradesco, o Ministério Público realizou novas diligências *in loco*, por meio de seu oficial (fls. 157/160).

Em 13 de junho de 2014 foi encaminhada cópia dos autos para o Ministério Público Federal, para que, caso entendesse cabível, **apurasse a qualidade dos serviços prestados pela Caixa Econômica Federal (fls. 162/164), empresa pública federal, persistindo nos presentes autos em relação ao BANCO DO BRASIL E BANCO BRADESCO.**

Considerando a existência de inúmeros dados demonstrando que o problema relativo a falta de dinheiro nos terminais de autoatendimento **é perene, tornando-se acentuada nos finais de semana e dias de pagamento, o Ministério Público do Tocantins, com o fito de alcançar a resolutividade da questão extrajudicialmente, expediu a Recomendação Administrativa nº 002/2014, na qual notificou os gerentes das agências bancárias do Banco do Brasil e Bradesco desta cidade a tomarem providências para normalizarem os serviços dos terminais de autoatendimento das agências bancárias, implantando mecanismos para atender os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo, nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público.** (fls. 164/171).

O Banco do Brasil respondeu a Recomendação Ministerial por meio de cada uma das agências (fls. 172 e 172V, fls. 173/174V e 177/180). Asseverou o Banco que as investidas criminosas fez com o que fossem adotados critérios para estabelecer o volume de numerário disponível no período noturno e aos fins de semana quando ocorre o maior

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

número de ataques, contudo informou que já havia tomado providências para mitigar a falta de numerário nos terminais de autoatendimento nos fins de semana, feriados e dias onde a demanda se acentua.

Em 10 de julho de 2014, o Ministério Público Federal respondeu o ofício deste *Parquet* informando não haver motivo para instauração de ICP em face da Caixa Econômica Federal (fls. 184/189).

Em 04 de agosto de 2014, esta Promotoria de Justiça solicitou que o oficial de diligências verificassem *in loco* a situação dos terminais de autoatendimento das agências do Banco do Brasil e do Bradesco desta cidade, emitindo relatório para a instrução do presente Inquérito Civil (fls. 189).

O relatório completo, com os memoriais fotográficos consta às fls. 190/200, e, resumidamente demonstrou os seguintes problemas:

a) No dia 06 de agosto de 2014, a agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, possuía 11 (onze) terminais em funcionamento, contudo, só um estava realizando saques e outro realizando depósito, os demais apenas funcionavam para consulta ou transferências;

b) No dia 07 de agosto de 2014, a agência do Banco do Brasil, 0638-6, localizada na Avenida Cônego João Lima, estava lotada de forma que ficou impossível que o oficial de diligências informasse quantos terminais de autoatendimento estavam em funcionamento, restou apurado que não havia organização das filas e que a demora para atendimento era demasiada;

c) No dia 14 de agosto de 2014, a agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, possuía 08 (oito) terminais operantes, mas apenas 03 (três) estavam aptos para a realização de saques;

d) No dia 20 de agosto de 2014, verificou-se que a agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, possuía 08 (oito) terminais operantes, mas apenas 1 (um) estava apto para a realização de saques, nenhum caixa rápido para efetuação de depósitos em dinheiro ou cheque.

Dando continuidade ao Inquérito Civil, e, considerando que o Bradesco não respondeu a recomendação administrativa nº 002/2014, o Ministério Público

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

marcou convidou os gerentes das agências 0919-9 e 3291-3 para reunião, que fora realizada dia 16 de setembro de 2014, às 15h00min.

Conforme pode ser observado na ata da reunião (fls. 203/204), os gerentes das agências do Banco do Bradesco se limitaram a assumir que o problema existe e que se acentuou após os casos de explosões nos caixas eletrônicos no interior. Ademais, informaram que solicitaram providências aos órgãos superiores.

Por meio do ofício nº 837/2014, o Ministério Público requisitou ao Procon que encaminhasse todos os autos de infração confeccionados contra os bancos desta urbe, no ano de 2014 (fls. 205).

Também fora requisitada a TV Anhanguera de Araguaína que encaminhasse as matérias jornalísticas relativas aos problemas noticiados nas agências bancárias em Araguaína no ano de 2014 (fls. 208).

Através do ofício nº 099/2014, a TV Anhanguera encaminhou mídia onde consta as notícias veiculadas sobre os problemas nas agências bancárias de Araguaína no ano de 2014 (fls. 210/211).

O Procon de Araguaína, por meio do ofício nº 025/2014, respondeu a requisição ministerial informando que no ano de 2014 foram lavrados 19 (dezenove) autos de infração em face das agências bancárias da cidade de Araguaína, sendo que 11 (onze) dos autos de infração foram lavrados em face das agências do Banco do Brasil e 06 (seis) autos de infração em face das agências do Bradesco, além de 36 (trinta e seis) reclamações individuais em face dos bancos situados nesta urbe, por conta de espera demasiada nas filas dos bancos (fls. 212/260).

O Ministério Público Estadual juntou ao Inquérito Civil, o normativo do sistema de autorregulação bancária nº 004/2009, do qual tanto o Banco do Brasil quanto o Bradesco são signatários, o qual trata da prestação de atendimento aos clientes bancários, inclusive regula o serviço prestado pelos caixas eletrônicos (fls. 260/268).

Finalmente, juntamos as Resoluções BACEN nº 2932 e 3694, que tratam da qualidade dos serviços prestados pelas instituições financeiras autorizadas e a Lei Municipal nº 2.111/02, que dispõe sobre as normas a serem obedecidas no atendimento aos usuários das agências bancárias nesta cidade (fls. 269/278).

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Destarte, considerando que o problema relativo ao desabastecimento nos terminais de autoatendimento dos Banco do Brasil e Bradesco, ora requeridos, tem se repetido sistematicamente nos fins de semana, feriados e datas de recebimento do serviço público, não restou outra medida ao Ministério Público senão a proposição da presente Ação Civil Pública para a defesa do direito individual homogêneo de seus usuários, pois que há **evidente de vício de qualidade.**

II – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

Não se olvida que a tutela dos interesses transindividuais ganhou maior destaque com o advento da Lei 7.347/85 que regulamentou a ação civil pública, sendo que o artigo 5º, deste diploma legal, assegurou legitimidade ao Ministério Público para a proteção difusa e coletiva dos consumidores, conforme art. 1º, inciso II.

Na mesma seara, importante asseverar que a Constituição Federal de 1988, reza ser o Ministério Público instituição permanente essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo exegese do art. 127.

Da mesma forma, a Carta Política de 1.988, conferiu ao Ministério Público, além da continuidade das funções primitivas, o dever de zelar pelas relações de consumo e proteção ao consumidor, quer pugnando por sua defesa em face dos danos sofridos, quer prevenindo-o de futuros prejuízos decorrentes da prática de condutas ilegais por parte de fornecedores.

Importante averbar, ainda, que a legitimidade extraordinária do Ministério Público foi novamente afirmada no Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 82, garantindo, em seu artigo 81, a defesa dos interesses ou direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos dos consumidores por meio de "todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela" (artigo 83, da Lei n. 8.078/90).

Posto isso, não restam dúvidas sobre a legitimidade *ad causam* do Ministério Público para ação visando garantir direitos difusos, coletivos e individuais

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

homogêneos dos cidadãos desta cidade, bem como de toda e qualquer pessoa que necessite da prestação de serviços prestados por instituição financeira, em especial pelo requerido.

Com efeito, segundo entendimento doutrinário, por muita vezes uma mesma situação pode representar uma lesão concomitante a mais de uma categoria de direitos transindividuais, podendo ser discutido em uma mesma Ação Civil Pública direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos. Nesse sentido, averba Hugo Nigro Mazzili:

“Para a defesa na área cível dos interesses individuais homogêneos, coletivos e difusos, e, em certos casos, até mesmo para a defesa do próprio interesse público, existem as chamadas ações civis públicas ou ações coletivas. Nelas, não raro se discutem interesses transindividuais de mais de uma natureza. Assim, numa ação coletiva, que vise a combater aumentos ilegais de mensalidades escolares, bem como pretenda a repetição do indébito, estaremos discutindo a um só tempo, interesses coletivos em sentido estrito (a ilegalidade em si do aumento, que é compartilhada de forma indivisível por todo o grupo lesado) e, também interesses individuais homogêneos (a repetição do indébito, proveito divisível entre os integrantes do grupo lesado)”¹.

No caso em análise, o direito difuso está relacionado a todos os consumidores, efetivos ou em potencial, da utilização do serviço de autoatendimento nos caixas eletrônicos das agências dos requeridos, sendo, pois sujeitos indetermináveis em função da prerrogativa que todo o consumidor indeterminável tem em exigir seus direitos básicos, tais como a proteção da saúde contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de serviços considerados nocivos (Lei n. 8.078/90, art.6º, inc.I), bem como a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos (Lei n. 8.078/90, art. 6º, inc. VI).

¹ MAZZILLI, Hugo Nigro. *A defesa dos interesses difusos em juízo* – 12ª edição. Editora Saraiva, 2000, páginas 49 e 50.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

A presente Ação Civil Pública fundamenta-se, em síntese, pelo descumprimento da Lei Municipal nº 2111/02, Resoluções nº 3.694, 2912 e 3919 do Banco Central do Brasil, bem como o Normativo SARB nº 004/2009, os quais preveem, em suma, o tempo máximo de atendimento pelas agências bancárias, o período de funcionamento das agências, o serviço de saque como essencial e a obrigação do abastecimento dos caixas mesmo em feriados, fins de semana e dias de maior movimento das agências.

Nesse contexto, o Ministério Público é parte legítima para o ajuizamento desta ação, sendo evidente a necessidade de sua propositura para que os requeridos sejam compelidos a cumprir as disposições legais e administrativas acima alinhavadas e reparar os danos causados à coletividade, prevenindo a ocorrência de outros danos possíveis, pois difusa a natureza dos interesses em jogo, haja vista ser indeterminado o número de seus titulares, membros da coletividade como um todo, potencial usuária dos serviços bancários.

III – DO DIREITO

1 – DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O constituinte de 1988 fez inserir no texto da Carta Magna, no capítulo reservado aos direitos fundamentais do homem, em seu art. 5º, XXXII, o **dever do Estado de promover a defesa do consumidor**, o que foi regulamentando pela Lei Ordinária n.º. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

Tal Código *“estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”*, consoante disposto no art. 1º.

Nessa vertente, vê-se que o intuito do legislador infraconstitucional, não se redundou apenas ao consumidor, mas sim ao interesse social, inclusive amparando a pessoa jurídica, já que este é o princípio norteador dos atuais tempos, bem como embaixador de nossa Carta Magna.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

No caso em testilha, vê-se a perfeita celebração da relação de consumo, pois os usuários dos serviços bancários são perfeitamente enquadrados na condição de consumidores finais, sendo o requerido considerado como fornecedor dos serviços bancários.

A Legislação Consumerista, conceitua de forma clara o binômio consumidor/fornecedor, não pairando dúvidas a respeito da aplicabilidade desta *in casu*:

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.”

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§1º. (omissis)

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.” (grifos nossos)

E mais, quando do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1/DF, concluído em 07 de junho de 2006, o Supremo Tribunal Federal assentou a aplicabilidade aos bancos das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, que tem por fim assegurar o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, assim como a proteção de seus interesses econômicos, e a melhoria da sua qualidade de vida, sendo certo que o caso em testilha não discute operações financeiras, mas tão somente prestação de serviços.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Na mesma vertente, colhe-se ainda a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

“Súmula 297 - O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.

Logo, incontestemente a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para o caso em análise, devendo ser aplicadas suas regras e princípios, visando a defesa dos direitos transindividuais dos usuários dos serviços do requerido.

2 – DA VIOLAÇÃO DOS PRECEITOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Superada a questão da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, mister traçar, mesmo que de forma sucinta, as violações de seus preceitos pelos requeridos

A prestação de serviços bancários de forma ineficiente, acarretando a impossibilidade dos usuários de terem acesso a serviços de saque, essenciais a natureza da atividade demonstra **vício de qualidade nos serviços**.

Sobre o vício na qualidade dos serviços essa é a lição de Zelmo Denari², *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)

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

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

Ademais, ao prestar um serviço de precária qualidade **viola 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 que segue anexo, os usuários dos serviços bancários prestados pelos requeridos, tem, constantemente, sofrido desconforto, prejuízo e constrangimento físico e

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

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 para a falta de numerários nos caixas eletrônicos.

Alegar que as investidas criminosas às agências bancárias levou as empresas a adotarem medidas para controlar o numerário disponível nos terminais de autoatendimento e assim mitigar os prejuízos causados é complementante desproporcional, uma vez que os riscos relativos à segurança são inerentes as atividades bancárias.

Ora, sacrificar os consumidores, que se veem impedidos de ter acesso ao dinheiro dos quais são proprietários, pelo fato de que os bancos temem explosões a seus terminais é absurdo e ilógico, devem os requeridos tomar outras medidas para proteger suas agências e valores contra fatos externos, como atividades criminosas.

Conforme já dissemos, a proteção aos valores é um dos riscos da atividade bancária, aliás, é o principal motivo pelo qual as pessoas conferem a tais empresas o seu dinheiro, como um banco pode alegar insegurança se é justamente por isso que ele está prestando o serviço?

Outrossim, desde já se rebate o argumento dos requeridos de que o acréscimo a segurança das agências, de forma a manter o abastecimento dos caixas eletrônicos, é oneroso. 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 2013³ e o Banco do Brasil teve um lucro líquido de R\$ 15,75 bilhões no mesmo ano⁴.

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.

³Disponível 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.

⁴Disponível em: <<http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2014/02/banco-do-brasil-tem-lucro-liquido-de-r-158-bilhoes-em-2013.html>>. Acessado em 23 de outubro de 2014.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

3 – DA VIOLAÇÃO DA LEI MUNICIPAL Nº 2.111/02

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 2.111/02 do Município de Araguaína, 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).

Primeiramente, antes de tratar do conteúdo da lei aludida, 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;

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

(...)”

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.

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.

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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Dessa forma, a Lei Municipal n.º 2.111/02 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)”

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Ainda, acerca da competência do Município para legislar sobre o funcionamento das agências e estabelecimentos bancários já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça:

“(…)Temos entendimento de que, em matéria de normatização das agências e estabelecimentos financeiros, as três ordens políticas, União, Estado e Município, participam, dentro de suas esferas de competência, no que se identifica competência concorrente para tal atividade legislativa (art. 23 e 24 da CF/88) (...)” (REsp. 259.964-SP)

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 dispondo 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.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

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 dispondo sobre a organização, o funcionamento e as atribuições de instituição financeira, uma vez que está tão-somente dispondo sobre a adequação dos estabelecimentos bancários para melhor atendimento da coletividade.

Nessa seara, colhe-se que a Lei Municipal nº 2.111/02, 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 seu inciso II, 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 e multa (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.**

O pior é que, conforme já exposto na narrativa fática, **em diversas datas os clientes não só passam mais tempo esperando pelo atendimento nos caixas eletrônicos, como nem conseguem ter acesso ao serviço, ante a desativação dos terminais de autoatendimento ou ausência de numerário para saque.**

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

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

4 – 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 impedir que o consumidor tenha acesso aos serviços essenciais, como o **de saque, visto que os valores depositados no banco são de propriedade dos usuários e devem estar a livre disposição deste.**

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 com numerário suficiente para atender a demanda da população.

5 – DA VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO 2.932 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

Não obstante, os requeridos estejam descumprindo o dever imposto na resolução supracitada, é de suma importância ressaltar que os requeridos também têm descumprido a Resolução do BACEN nº 2.932, que estabelece normas sobre o horário de funcionamento das instituições financeiras autorizadas (doc. anexo).

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Estabelece a resolução, em seu artigo 1º, §1º, inciso I, que o horário mínimo de expediente para o público será de cinco horas diárias ininterruptas, com atendimento obrigatório no período de 12h00min às 15h00horas, horário de Brasília.

A interpretação do seguinte dispositivo explicita que durante pelo menos esse horário, **as agências bancárias devem realizar todos os serviços, de forma plena e eficaz, independente de se tratar de data véspera ou pós-feriado, ou ainda, dia de pagamento do funcionalismo público.**

Somente, em casos de calamidade pública, grave perturbação da ordem interna ou casos específicos que possam acarretar riscos aos funcionários ou usuários, pode ser suspenso o atendimento, desde que fundamentados em documentos que atestem cada uma das situações (art. 6-A, RES. 2.932 BACEN).

Destarte, as situações verificadas onde os requeridos, em dias de semana, em pleno horário de atendimento ao público, não possuíam numerários nos caixas eletrônicos caracteriza conduta ilegal, que afronta resolução do órgão regulador.

6 – 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 Bancária⁵, o referido órgão elaborou normativo de número 004/2009, de obediência obrigatória a todos os signatários, entre os quais Banco do Brasil e o Banco Bradesco, que regulamenta as medidas a serem tomadas para a prestação dos serviços bancários a qualquer cidadão com segurança e tranquilidade (doc. anexo).

⁵Disponível em:<www.autorregulacaobancaria.org.br/pdf/C%C3%B3digo%20de%20Autorregula%C3%A7%C3%A3o%20Banc%C3%A1ria.pdf>

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

O Item 2, 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 Araguaína – TO, vejamos:

2. Qualidade do Atendimento

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.

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

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”.

(...)

2.4 Utilização dos Caixas Eletrônicos

Os bancos devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os finais de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores. As medidas devem assegurar também o abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado. A adoção de alternativas de contingência deve ser estabelecida visando atender a imprevistos e evitar problemas no atendimento aos consumidores. As medidas de segurança no autoatendimento em terminais eletrônicos estarão sendo avaliadas pela Comissão de Segurança Bancária da FEBRABAN. (GRIFO NOSSO).

Observe-se que a normativa é clara sobre a determinação do abastecimento dos caixas eletrônicos nos fins de semana, feriados e, principalmente nos dias de pagamento do funcionalismo público, entretanto, conforme amplamente demonstrado, os requeridos nada fazem para cumprir ato normativo dos quais eles mesmos são signatários.

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

IV – DA REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS E RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAIS DIFUSOS

Ao longo dos anos, a população de Araguaína vem sofrendo com a falta de atendimento digno por parte dos requeridos. A má prestação dos serviços nos terminais de autoatendimento para as atividades bancárias essenciais como saqueio, ao mesmo tempo em que ofende elementares direitos dos consumidores, gera, por outro lado, cansaço e indignação, o que frontalmente vem de encontro aos princípios básicos que devem nortear a prestação de serviços: a eficiência e a preservação da integridade física, material e moral dos usuários dos serviços bancários.

Os prejuízos aos usuários dos serviços causam reflexos sociais, financeiros, físicos e emocionais, a saber:

- 1. Prejuízo social: caracterizado pelo impacto a economia em geral, uma vez que os usuários ficam impossibilitados de dispor de valores disponíveis em suas contas, impactando o comércio local, bem como, ficam impossibilitados de realizarem depósitos, o que implica em insegurança em geral;**

- 2. Prejuízo físico - caracterizado pelo desgaste corporal, uma vez que os usuários que poderiam utilizar terminais de autoatendimento, que é mais rápido e eficaz para realizar operações simples, são condicionados a enfrentar as morosas filas dos caixas operados por pessoas para a realização dos serviços que necessitam;**

- 3. Prejuízo emocional – manifesto, além das situações já descritas, nas condições a que são submetidos, tendo que permanecer, principalmente nos fins de semana, quando não há**

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

expediente bancário, privados de valores que são de sua propriedade e que estão depositados nos bancos;

4. Prejuízo financeiro – caracterizado pela impossibilidade de realização de todas as operações financeiras que somente se pode adimplir pela movimentação de dinheiro em espécie.

Impõe-se, portanto, a condenação dos requeridos ao 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.

Em suma, é o dever de reparação daquele que causa danos a outrem, buscando-se recompor o patrimônio do cidadão lesado, o qual deve retornar ao *status quo ante* por ocasião da prática do ato lesivo.

O dano moral difuso define-se como aquele de natureza não patrimonial, decorrente da violação de direitos, interesses ou valores jurídicos inerentes a toda coletividade, de forma indivisível.

No caso presente, o menoscabo dos requeridos em relação ao tratamento indigno dispensado aos usuários, enseja uma indenização por danos morais difusos a ser estipulada pelo juízo.

Ressalte-se que não constitui inovação alguma o pedido de indenização por danos morais, em sede de tutela coletiva, visto que a própria Lei de Ação Civil Pública, expressamente contempla a possibilidade de se buscar a reparação do dano moral (art. 1º da Lei 7.347/85), de acordo com Carlos Alberto Bittar Filho:

”(...) e o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA -**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial.

Deve-se atentar, de outro lado, para o caráter pedagógico da condenação por dano moral difuso, que adquire contornos de sanção civil, apta a desestimular a continuação da atividade abusiva, na medida em que somente a perda patrimonial faz com que grandes empresas se sintam no dever de abster-se da prática de atos ilícitos que violam direitos supraindividuais.”

A reparação moral deve se utilizar dos mesmos instrumentos da reparação material, já que os pressupostos (dano e nexo causal) são os mesmos. A destinação de eventual indenização deve ser o Fundo Federal de Interesses Difusos, que será responsável pela utilização do montante para a efetiva reparação deste patrimônio moral lesado.

Com isso, vê-se que a coletividade é passível de ser indenizada pelo abalo moral, o qual, por sua vez, não necessita ser a dor subjetiva ou estado anímico negativo, que caracterizariam o dano moral na pessoa física, podendo ser o desprestígio do serviço público, do nome social, a boa imagem de nossas leis, ou mesmo o desconforto da moral pública, que existe no meio social. Há que se lembrar que não podemos opor a essa situação a dificuldade de apuração do justo ressarcimento.

O dano moral é incomensurável, mas tal dificuldade não pode ser óbice à aplicação do direito e sua justa reparação. Deve servir, pois, de desafio ao juiz, o qual poderá utilizar as armas do art. 5º da LICC e do art.125 do diploma processual civil. O ‘non liquet’ neste caso urge ser afastado.

A ação civil pública, tal como presentemente concebida e desde que bem interpretada, destina-se a ser um dos mais importantes – e talvez o mais eficiente – instrumentos de defesa de interesses difusos ou coletivos, pela abrangência de opções que oferece. A segurança e a tranquilidade de todos os indivíduos – assim como o

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

sentimento de cidadania – são bruscamente atingidos quando o patrimônio moral de uma coletividade é lesado, sem que haja qualquer direito à reparação desta lesão.

Quanto à prova, verifico que o dano moral já é considerado como verdadeira presunção absoluta. O ataque a valores de uma comunidade, além dos danos materiais que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral na ação coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivas. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível (quando gerado por ofensas aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macroindividual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado.

Do exposto, observamos que, também como o dano coletivo material, o dano moral coletivo implica em uma necessidade de reparação por instrumentos processuais novos. Se estes instrumentos não forem aplicados, o dano moral coletivo não será reparado e a violação dos valores ideais da comunidade diminuirá o sentimento de autoestima de cada um dos indivíduos dela componentes, com consequências funestas para o desenvolvimento da nação.

As dificuldades advindas da subjetividade dos parâmetros a serem fixados não devem constituir motivo para a inexistência do direito, em face desse fundamento. Por outro lado, a finalidade da reparação dos danos extrapatrimoniais não se assenta em fatores de reposição, senão de compensação.

Em face das tradicionais críticas quanto à valoração do prejuízo moral, cabe ao magistrado estimar o valor da reparação de ordem moral, adotando os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e, principalmente, o fator de desestímulo que a indenização por dano moral acarreta.

As indenizações por dano moral coletivo serão fundamentais para demonstrar ao brasileiro o verdadeiro valor do seu patrimônio moral, que merece proteção judicial.

Ora, os cidadãos de Araguaína sentem-se desprestigiados, tendo a sensação de que vivemos numa sociedade em que as leis de defesa ao consumidor são meramente formais, não alcançando qualquer resultado prático. Sentem-se os cidadãos

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

desamparados e, o mais grave, sem esperança nas instituições democráticas e no poder constituído. É frustrante ver que, na prática, o poder econômico revoga leis e a própria Constituição Federal. O dano à moral coletiva fica evidente com afrontas como essas à dignidade do consumidor e ao sentimento de justiça e de credibilidade das instituições democráticas constituídas.

Tal poder econômico, todavia, não pode subjugar impunemente toda uma sociedade, gerando dano moral coletivo, que deve ser integralmente reparado.

Desse modo, resta perfeitamente caracterizado o dano moral coletivo, diante do que o Ministério Público requer a condenação dos requeridos ao pagamento de indenização a ser fixada de acordo com o prudente arbítrio do ilustre magistrado.

V – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Sobre o tema da inversão do ônus da prova no Direito Consumerista veja-se a seguinte passagem da monografia de Cecília Matos, *verbis*:

"A prova destina-se a formar a convicção do julgador, que pode estabelecer com o objeto do conhecimento uma relação de certeza e dúvida. Diante das dificuldades próprias da reconstrução histórica, contenta-se o magistrado em alcançar não a verdade absoluta, mas a probabilidade máxima; a dúvida conduziria o julgador ao estado de *non liquet*, caso não fosse elaborada uma teoria de distribuição do ônus da prova. (...) Nesse enfoque, a Lei n. 8.078/90 prevê a facilitação da defesa do consumidor através da inversão do ônus da prova, adequando-se o processo à universalidade da jurisdição, na medida em que o modelo tradicional mostrou-se inadequado às sociedades de massa, obstando o acesso à ordem jurídica efetiva e justa. Fortaleceu sua posição através da associação de grupos, possibilitando a defesa da coletiva de seus interesses, além de

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

sistematizar a responsabilidade objetiva e reformular os conceitos de legitimação para agir e conferir efeitos à coisa julgada *secundum eventm litis*. A inversão da prova é direito de facilitação da defesa e não pode ser determinada senão após o oferecimento e valoração da prova, se e quando o julgador estiver em dúvida. É dispensável caso forme sua convicção, nada impedindo que o juiz alerte, na decisão saneadora que, uma vez em dúvida, se utilizará das regras de experiência a favor do consumidor. Cada parte deverá nortear sua atividade probatória de acordo como interesse em oferecer as provas que embasam seu direito. Se não agira assim, assumirá o risco de sofrer desvantagem de sua própria inércia, com a incidência das regras de experiência a favor do consumidor."⁶

A inversão do ônus da prova vem prevista no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *in fine*:

“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;”

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação;

⁶MATOS, Cecília. O ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor, *in* Revista Direito do Consumidor, RT, jul./set., 1994

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

No sentido de serem alternativas as hipóteses, veja-se a lição de Sérgio Cruz Arenhart⁷, *ipsis litteris*:

“Note-se que o preceito legal prevê situações distintas, não se podendo aceitar a orientação que vê a necessidade da conjugação de ambos os requisitos para a modificação em questão. De fato, há quem sustente que será sempre necessário que surja a verossimilhança da alegação do consumidor e a sua hipossuficiência (aliada àquela). A tese não pode ser admitida, já que o texto legal é claro em exigir apenas uma das situações descritas – sendo inviável, até mesmo para atender ao espírito do preceito, a conjugação de ambos os requisitos. Por outro lado, como se verá a seguir, apenas uma das hipóteses descritas corresponde, efetivamente, a situação em que haverá modificação do critério do ônus da prova.”

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da **verossimilhança da alegação**, conforme se verifica da análise dos documentos juntados no Inquérito Civil Público, que instruem a presente petição inicial.

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato de o **vício de qualidade no serviço** prestado pela requerida ser **público e notório**, o que dispensa a prova de tal alegação, conforme se verifica da leitura do inciso I, do art. 334, do Código de Processo Civil.

Sobre o tema – **inversão do ônus da prova** - veja-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Paraná e do Superior Tribunal de Justiça, *verbis*:

“A regra contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-

⁷ARENHART, Sérgio Cruz. Ônus da Prova e Relações de Consumo. In Repensando o Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2005, pág. 103

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se" (RESP 140097/SP, julgado em 04.05.2000)."

(TJPR – Ag Instr 0118944-4 – (20498) – Curitiba – 4ª C.Cív. – Rel. Des. Dilmar Kessler – DJPR 03.06.2002)

“De acordo com a Lei (art. 6º, inc. VIII do CDC) a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, tem em conta tanto a hipossuficiência, que pode ser técnica, quanto a verossimilhança da alegação. Requisitos in casu presentes. Provimento do agravo.”

(TJPR – Ag Instr 0121459-5 – (298) – Curitiba – 8ª C.Cív. – Rel. Juiz Conv. Antônio Renato Strapasson – DJPR 10.06.2002)

“PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – DEFESA DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS –(...) INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – IMPOSSIBILIDADE DA AÇÃO COLETIVA SUPERADA – (...) A regra contida no art. 6º/VII do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se. Hipótese em que a ré/recorrente está muito mais apta a provar que a nicotina não causa dependência que a autora/recorrida provar que ela causa. (...) Ação proposta contra companhias fabricantes de cigarros. Recurso não conhecido.”(STJ – RESP 140097 – SP – 4ª T. – Rel. Min. Cesar Asfor Rocha – DJU 11.09.2000 – p. 00252)

No presente caso, vislumbra-se que a requerida está muito mais apta a provar qual a **proporção da qualidade** (ou melhor, do vício) em que está sendo **prestado o serviço**, posto que é detentora de aparato tecnológico para tanto, bem como da inexistência de **dano material aos consumidores** e de **dano moral coletivo**.

Assim, requer-se a **inversão do ônus da prova** relativamente: **a) à proporção da qualidade** do serviço prestado e **b) ao dano moral coletivo**.

VI - DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Não é hodierna a preocupação das delongas intermináveis impingidas ao processo de conhecimento, causando, dentre outras consequências, as naturais angústias e pesados sofrimentos aos pleiteantes que buscam a solução jurisdicional estatal, o desprestígio do Poder Judiciário, e a litigiosidade contida. O tempo do processo, atualmente, é o eixo primacial dos debates embates e conclaves doutrinários intermináveis por onde giram todos os males da ciência processualística contemporânea.

A inserção do instituto da tutela antecipatória no art. 273 da Lei adjetiva brasileira emergiu com um inescandível objetivo de travar uma batalha incessante contra a demora demasiada para a entrega da tutela jurisdicional, abrangendo, em sua totalidade, o processo de conhecimento, tanto civil, como o laboral.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Nesse quadro, tal instituto alude, basicamente, a uma lide efetiva de natureza meritória, sendo portanto, sempre satisfativa do direito reclamado, especialmente quando este mesmo direito é evidenciável *prima facie* sem a necessidade de se proceder a uma instrução probatória tradicional.

Vale ressaltar que o instituto da tutela antecipada, ou antecipação de tutela ou, ainda, tutela antecipatória, foi inserto na sistemática do *jus positum* processual brasileiro de forma genérica, por força da lei acima mencionada, tendo como paradigma, notadamente, os *provedimenti d'urgenza* do direito italiano.

O fulcro dessa mudança legislativa é inescandível: a incessante busca da efetividade da função jurisdicional, algo que parece extremamente distante da realidade. A antecipação da tutela é uma ferramenta de notável valor e inquestionável eficiência (se bem utilizada, é claro!) de valorização do princípio da efetividade na entrega pelo Estado-Juiz da tutela jurisdicional.

É sempre bom lembrar a insuperável lição de **CALAMANDREI** de que todos provimentos jurisdicionais existem como "*instrumento do direito material, que por intermédio deles atua*". Nos provimentos cautelares, porém, "*verifica-se uma instrumentalidade qualificada, ou seja, elevada, por assim dizer, ao quadrado: eles são, de fato, inquestionavelmente, um meio predisposto para a melhor eficácia do provimento definitivo, que a sua vez é um meio para a atuação do direito; isto é, são eles, em relação à finalidade última da função jurisdicional, instrumento do instrumento*". Vale dizer: os provimentos cautelares nunca são um fim em si mesmos, e surgem sempre "*da existência de um perigo de dano jurídico, derivado do atraso de um provimento jurisdicional definitivo (*periculum in mora*)*"⁸.

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 2.111/02;

⁸CLAYTON MARANHÃO, Rev. Direito Processual - Genesis, Curitiba, 1996, vol. I, p. 134

**5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-**

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

- 3 – Pelo descumprimento do disposto na Resolução BACEN nº 2.932;**
- 4 – Pelo descumprimento do disposto na Resolução BACEN nº 3.694;**
- 5 – Pelo descumprimento do Normativo SARB nº 004/2009;**
- 6 – Pelos lucros exorbitantes dos Bancos (incluindo-se neste quadro os requeridos);**
- 7 – Pelos inúmeros autos de infrações lavrados pelo PROCON desta cidade, conforme consta no Inquérito Civil nº 014/2014, que instrui essa ação;**
- 8 – Pelos relatórios de diligências que apuraram a prestação do serviço com vício de qualidade, conforme narrado acima.**

O *fumus boni iuris*, são afirmações feitas pelas partes que possuam fundamentos jurídicos que levam a acreditar serem verdadeiros e, neste caso, decorre dos argumentos expendidos na inicial em conjugando-os com os fundamentos esposados acima e, em especial, a aplicação dos preceitos contidos no Código de Defesa do Consumidor, de caráter público, prevenção de danos, facilitação de defesa e a salutar regra ínsita no art. 83 do CDC e ainda mais o disposto no art. 5º, XXV, da CF/88 – **"a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito."**

A doutrina hoje é pacífica, não sendo mais cambaleante sobre o tema, já deixou externado que ***"analisa-se situação do autor e exclusivamente ela, para, em razão dos fatores objetivos, se concluir pela necessidade ou não da antecipação e essa necessidade só se verificará quando houver o fundado receio de que os danos ocorrerão"***⁹.

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 **"integra 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).

⁹ JJ. CLAMON DE PASSOS, Inovações no Código de Processo Civil, Ed. Forense, 2 ed., p. 18

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

Veja, Exa., que **inexiste perigo de irreversibilidade da medida**, posto que se revogadas as normas mencionadas, o requerido facilmente poderia restabelecer o modo de prestação dos serviços bancários vigentes hoje.

O perigo de irreversibilidade do provimento, impeditivo da tutela antecipada, é contestado por MARINONI¹⁰: *“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.”*

Tratando-se de tutela antecipatória urgente, deve ser possível o sacrifício, ainda que de forma irreversível, de um direito que pareça improvável em benefício de outro que pareça provável. Do contrário, o direito que tem maior probabilidade de ser definitivamente reconhecido poderá ser irreversivelmente prejudicado. Em resumo, se não há outro modo para evitar um prejuízo irreparável a um direito que se apresenta como provável, deve-se admitir que o juiz possa provocar um prejuízo irreparável ao direito que lhe parece improvável. Nestes casos deve ocorrer a ponderação dos bens jurídicos em jogo, aplicando-se o princípio da proporcionalidade, pois quanto maior for o valor jurídico do bem a ser sacrificado, tanto maior deverá ser a probabilidade da existência do direito que justificará o seu sacrifício.

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,

¹⁰ MARINONI, Luiz Guilherme. Efetividade do Processo e Tutela Antecipatória, O Processo Civil Contemporâneo, Juruá, 1994, pp. 120/121.

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

sob pena de resultado prático de uma eventual sentença de procedência ser inalcançável no futuro.

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"¹¹.*

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 do requerido, diante da **natureza e exclusividade dos serviços prestados pelo mesmo**.

Desta forma, **requer o Ministério Público seja deferida a antecipação da tutela, 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\$ 5.000,00 (cinco mil reais), relativamente a cada uma das agências:**

a) Providenciem as medidas necessárias para a prestação adequada dos serviços dos terminais de autoatendimento nas agências bancárias 0638-6, 4348-6 e 4364-8, do Banco do Brasil, e, agências 3291-3 e 0919-9, do Bradesco S/A, abastecendo os terminais com numerário suficiente para atender todos os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público;

b) Sejam reabastecidos diariamente os terminais de autoatendimento para impressão de cheques, extratos, saldos e similares;

c) Sejam adotadas as medidas necessárias para que em dias e horários de pico, os usuários dos terminais de autoatendimento não permaneçam mais de 30 (trinta minutos) na fila para as operações de saque e depósito.

¹¹ Ministro SÁLVIO DE FIGUEIREDO, RESP, 299/RJ, RSTJ 04/1554

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

VII – DOS PEDIDOS

Ante o exposto, e por tudo o que mais destes autos constarem, **pede-se e requer o Ministério Público do Tocantins:**

a) A autuação da presente petição inicial e dos documentos que a instruem, bem como o seu recebimento e processamento segundo o rito estabelecido na Lei n. 7.347/85;

b) a concessão de medida liminar, *inaudita altera pars*, para:

b.1) Que no prazo de 10 (dez) dias, a partir da notificação dos requeridos, cumpram as medidas abaixo transcritas, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), relativamente a cada uma das agências mencionadas,

b.1.1) Providenciem as medidas necessárias para a prestação adequada dos serviços dos terminais de autoatendimento nas agências bancárias 0638-6, 4348-6 e 4364-8, do Banco do Brasil, e, agências 3291-3 e 0919-9, do Bradesco S/A, abastecendo os terminais com numerário suficiente para atender todos os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço Público;

b.1.2) Sejam reabastecidos diariamente os terminais de autoatendimento para impressão de cheques, extratos, saldos e similares;

b.1.3) Sejam adotadas as medidas necessárias para que em dias e horários de pico, os usuários dos terminais de autoatendimento não permaneçam mais de 30 (trinta minutos) na fila para as operações de saque e depósito

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

d) após os demais trâmites processuais, seja finalmente julgada procedente a pretensão deduzida na presente ação, condenando-se os requeridos a cumprir as disposições legais do Código de Defesa do Consumidor, da Lei municipal nº 2.111/02 e de todos os atos normativos expostos alhures, sob pena de pagamento de multa diária de R\$5.000,00 (cinco mil reais), relativamente a cada agência situada nesta urbe, que esteja prestando serviço com vício de qualidade, tornando-se definitiva a tutela antecipada;

5ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ARAGUAÍNA/TO
- DEFESA DA SAÚDE PÚBLICA, DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA-

Av. Neif Murad, Chácara 47-A, Setor Noroeste - CEP 77804-180 – Tel.: (63) 3414-8509

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**, e, deverão ser revertidos ao fundo de que trata o art. 13 da Lei nº 7.347/85, 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) a inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;

g) seja determinada a publicação de edital no órgão oficial, para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, além de se remeter ofício ao Município de Araguaína - TO para que providenciem a publicidade do referido edital, bem como ao PROCON para o mesmo fim, tudo isso com base no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;

h) observância do art. 18 da Lei 7.347/85 e do art. 27 do Código de Processo Civil quanto aos atos processuais requeridos pelo Ministério Público;

i) a intimação pessoal do Ministério Público para acompanhar todos os atos praticados no processo civil ora instaurado.

Em virtude de expressa previsão legal de dispensa de custas, e, da vedação constitucional ao recebimento de honorários advocatícios por parte do Ministério Público, deixa-se de postular nesse sentido.

Protesta-se por todos os meios de prova em direito admitidos, em especial pela prova testemunhal, por depoimentos pessoais dos representantes legais do requerido, bem como pela prova documental superveniente.

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), por ser inestimável.

Araguaína - TO, data e horário no campo da inserção do evento.

Araína Cesárea Ferreira dos Santos D'Alessandro
Promotora de Justiça