



Estado do Tocantins
Tribunal de Justiça
5ª Vara Cível de Palmas

Processo nº: 0038482-92.2016.827.2729

Ação: Ação Civil Pública

Requerente: DEFENSORIA PÚBLICA

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS

Requerido: BANCO DO BRASIL S/A

BANCO BRADESCO S/A

DECISÃO

Trata-se de Ação Civil Pública proposta em litisconsorte ativo pela Defensoria Pública e Ministério Público do Estado do Tocantins, em desfavor do Banco do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A.

Embora dispensável o relatório nas decisões interlocutórias, consigno o relato do necessário em razão dos fatos alegados pelos proponentes.

A Defensoria Pública, através de seu Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor instaurou procedimento administrativo preparatório com o objetivo de apurar infrações cometidas pela instituições bancárias requeridas, no que tange a prestação, qualidade, eficiência e qualidade dos serviços.

Por sua vez, o Ministério Público do Estado do Tocantins, instaurou inquérito civil com o objetivo de apurar lesões aos consumidores decorrente da má prestação de serviços fornecidos por agências e instituições bancárias da capital.

No curso dos procedimentos administrativos colacionados com a inicial, percebe-se a busca junto ao PROCON/TO, dos autos de infração lavrados em desfavor de instituições financeiras e a sua razão dentro de um período entre 2013 e 2015.

Neste sentido, consignam os requerentes que o Município de Palmas detém Lei (1.047/01 e 1.099/02), que regulam o tempo máximo de espera em filas de bancos. Ainda neste sentido, os requerentes alegam, com base nos autos de infração, o



Documento assinado eletronicamente por **LAURO AUGUSTO MOREIRA MAIA**, Matrícula **167049**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **32f1cd4740**

descumprimento da referida lei, sem qualquer medida concreta realizada pelos requeridos na efetiva solução do problema.

​ Assim, em relatório de infrações do ano de 2016, demonstram como recorrente a violação à lei, sem qualquer melhora no tempo de atendimento aos clientes/consumidores.

Ambos os motivos relacionados a propositura da referida ação, fundamentam-se nas prerrogativas contidas na Lei nº 7.347/85 e 8.078/90, quanto aos direitos individuais homogêneos dos consumidores, referente a prestação de serviço pelas requeridas de forma adequada, eficiente, segura, e contínua quanto aos essenciais.

Corolário, requerem *inaudita altera pars*, liminar no sentido da obrigação de fazer em compelir as requeridas ao cumprimento da Lei Municipal nº 1.047/01; determinando o fornecimento de bilhete ou senha ao consumidor como forma de atestar a hora de ingresso; dar publicidade a referida lei nas dependências das requeridas.

É o relatório, em breve resumo.

Passo a decidir.

Saliento que as custas e taxa judiciária, em se tratando de Ação Civil Pública, não há o adiantamento, nos termos do art. 18 da Lei nº 7.347/85 e art. 91 da Lei nº 13.105/15.

Inicialmente, vislumbro preenchidos os pressupostos de constituição e de desenvolvimento válido e regular do processo, bem como a legitimidade das partes e o interesse processual.

Quanto ao pedido liminar passo a sua análise.

Percebo que o conflito sedimentado razão desta Ação Civil Pública, repousa no recorrente descumprimento da lei que dispõe sobre o tempo necessário para atendimento em instituições bancárias.

Em que pese as justificativas das requeridas lançadas aos autos de infração, observa-se que a atipicidade recorrente das razões para o não cumprimento da lei, não seriam tão somente atipicidades. Logo, se recorrente, não seria fato



extraordinário que inviabilize o planejamento e a estrutura adequada de forma a cumprir a lei.

A lei está vigente desde 2001. O motivo para aplicação dos autos de infração pelo PROCON repousa na inobservância recorrente das requeridas quanto ao tempo máximo para atendimento do consumidor, em flagrante desrespeito e violação a norma cogente. Ou seja, passado mais de 15 anos, as instituições financeiras ao invés de se adequarem a norma vem desde 2013 ignoram a sua existência, acarretando a atuação por órgão de defesa do consumidor (autos anexos), em flagrante desrespeito ao consumidor.

Diversos municípios editaram normas nesse sentido, e há diversos precedentes pelo Pretório Excelso ratificando a competência e legitimidade municipal na edição de leis no sentido de determinar o atendimento dos consumidores em prazo razoável, tal como o constante na Lei Municipal nº 1.047/01:

Ementa: AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO. DIREITO ADMINISTRATIVO. ATENDIMENTO BANCÁRIO. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR SOBRE ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL. POSSIBILIDADE. REPERCUSSÃO GERAL RECONHECIDA PELO PLENÁRIO VIRTUAL NO RE 610.221-RG PARA RATIFICAR A JURISPRUDÊNCIA DA CORTE. TEMA 272 DA GESTÃO POR TEMAS. **1. Os municípios têm competência para regulamentar o atendimento ao público em instituições bancárias, uma vez que se trata de matéria de interesse local.** 2. A repercussão geral da matéria foi reconhecida pelo Plenário da Corte, que na oportunidade ratificou a jurisprudência do Tribunal sobre o tema. Precedente: RE n. 610.221-RG, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 20.8.2010. 3. In casu, o acórdão recorrido assentou: "INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO PELA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - PERMANÊNCIA COMPROVADA POR PRAZO SUPERIOR A 45 (QUARENTA E CINCO) MINUTOS - AUSÊNCIA DE EVIDÊNCIA EM SENTIDO CONTRÁRIO - CONSTITUCIONALIDADE DA LEI MUNICIPAL 4.069/01 - ATO ILÍCITO CONFIGURADO - DANOS MORAIS CONFIGURADOS - VALOR DA INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL - SENTENÇA MANTIDA PELOS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS." 4. Agravo regimental não provido. (ARE 715138 AgR, Relator(a): Min. LUIZ FUX, Primeira Turma, julgado em 18/12/2012, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-032 DIVULG 18-02-2013 PUBLIC 19-02-2013)

E M E N T A: RECURSO DE AGRAVO - "MEDIDA CAUTELAR INOMINADA" -



PRETENDIDA CONCESSÃO DE EFICÁCIA SUSPENSIVA A RECURSO EXTRAORDINÁRIO - AUSÊNCIA DE INTERESSE DE AGIR - PRONUNCIAMENTO JURISDICIONAL DE PRIMEIRA INSTÂNCIA CUJOS EFEITOS, CONTRÁRIOS À PARTE REQUERENTE, REMANESCERIAM CASO DEFERIDA A OUTORGA DA SUSPENSÃO CAUTELAR PRETENDIDA - EXIGÊNCIA DE VEROSSIMILHANÇA DA PRETENSÃO DE DIREITO MATERIAL - NÃO ATENDIMENTO DESSE REQUISITO PARA FINS DE PROVIMENTO ANTECIPATÓRIO DOS EFEITOS DA TUTELA JURISDICIONAL - INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS - **COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO (E, PORTANTO, DO DISTRITO FEDERAL - CF, ART. 32, § 1º) PARA, MEDIANTE LEI, DISPOR SOBRE O TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO NOS ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS** - INOCORRÊNCIA DE USURPAÇÃO DA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA FEDERAL - PRECEDENTES - RECURSO IMPROVIDO. - **Os Municípios e o Distrito Federal podem editar legislação própria, com fundamento na autonomia constitucional que lhes é inerente (CF, art. 30, I, e 32, § 1º), com objetivo de determinar às instituições financeiras que instalem, em suas agências, em favor dos usuários dos serviços bancários (clientes ou não), equipamentos destinados a proporcionar-lhes segurança (tais como portas eletrônicas e câmaras filmadoras) ou a propiciar-lhes conforto, mediante oferecimento de instalações sanitárias, ou fornecimento de cadeiras de espera, ou colocação de bebedouros, ou, ainda, prestação de atendimento em prazo razoável, com a fixação de tempo máximo de permanência dos usuários em fila de espera.** Precedentes. (AC 767 AgR, Relator(a): Min. CELSO DE MELLO, Segunda Turma, julgado em 16/08/2005, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-025 DIVULG 05-02-2014 PUBLIC 06-02-2014)

EMENTA: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. **CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE.** Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. **Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município.** Recurso extraordinário conhecido e provido. (RE 432789, Relator(a): Min. EROS GRAU, Primeira Turma, julgado em 14/06/2005, DJ 07-10-2005 PP-00027 EMENT VOL-02208-04 PP-00852 RTJ VOL-00196-01 PP-00345 LEXSTF v. 27, n. 323, 2005, p. 288-293 RB v. 18, n. 509, 2006, p. 35-36 JC v. 31, n. 107, 2005, p. 254-257)

Ora, lei presumidamente válida, vigente e eficaz não pode por ser descumprida ou ignorada. Não se demonstra razoável que desde 2013, em diversos horários, sejam



as instituições financeiras autuadas pelo motivo de não respeitarem o tempo para atendimento satisfatório, sem ao longo de todos esses anos implementar medidas eficazes conforme a lei.

No que tange a concessão da tutela de urgência, nos termos do art. 300 do CPC, esta será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

Veja: a probabilidade do direito está consubstanciada que lei válida, vigente e eficaz ninguém se escusa ao seu cumprimento. Lado outro, há um risco a toda ordem jurídica quando descumprida uma lei, posto que desafia a soberania do ente federativo na expedição de normas no sentido de normatizar comportamento e ações de acordo com os princípios da sociedade.

Ademais, entendo que considerando o lapso temporal desde a edição da Lei Municipal nº 1.047/01 e o prazo para a adequação das instituições, pode-se inferir que a prática das instituições financeiras tem o intuito de não aplicar dolosamente a lei, levando ao consumidor em acreditar que inexistente ou inválido tal normativo. Neste sentido, as requeridas violam toda uma política de relação de consumo, deixando de informar ao consumidor sobre seus direitos e garanti-los nos termos do art. 4º, IV do CDC.

Assim, tanto a informação aos consumidores de seus direitos, inclusive ao atendimento no prazo razoável (Lei Municipal nº 1.047/01), quanto a necessidade de entrega de ticket/senha de atendimento, através de equipamentos emissores para controle do fluxo de atendimento nos guichê de caixa com o registro do horário de chegada para atendimento e horário do início do efetivo atendimento; devem ser disponibilizados pelos bancos, consoante uma interpretação sistemática do Código de Defesa do Consumidor, e normativo SARB 004/2009, que dispõe sobre o Código de Autorregulação Bancária.

Corolário do exposto, **Concedo Liminar** aos requerentes para determinar aos requeridos que:

1) no prazo de 20 (vinte) dias, promovam o integral cumprimento da Lei Municipal nº 1.047/01, no sentido que a espera para atendimento nos guichês não deve ultrapassar 20 (vinte) minutos em dias normais; e 30 (trinta) minutos em véspera de/ou após feriados prolongados;



2) No mesmo prazo do item acima, dar total cumprimento ao SARB 004/2009, em seu item 2.15, devendo entregar ao consumidor ticket/senha para controle de fluxo de antedimento nos guichês, com o registro de horário de chegada para atendimento e horário do início do efetivo atendimento;

3) No sentido de dar publicidade ao direito vindicado, devem as requeridas afixarem na porta de entrada de cada agência o dispositivo da decisão supra, garantido ao consumidor o direito à informação de seus direitos.

O não cumprimento desta decisão, acarretará em multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais), limitadas a R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais) por agência bancária que descumprir esta decisão. Encaminhe via ofício cópia desta decisão para ciência ao PROCON/TO, Delegacias de Polícia de Defesa do Consumidor em Palmas e Agência Municipal de Desenvolvimento Urbano.

Embora trate-se de direitos individuais homogêneos, aqui defendido pelos legitimados constitucionais, no ponto em que é assegurado a cada usuário individualmente aguardar atendimento no prazo máximo consignado em lei, e que em razão da possibilidade da realização de Termo de Ajuste de Conduta que homologado pelo Poder Judiciário detém força de título executivo judicial, **nos termos do artigo 334 do Código de Processo Civil, designo audiência de conciliação para o dia 09 de fevereiro de 2017, às 13:30 horas a ser realizada no CEJUSC desta Comarca, (Central de Conciliação).**

Na referida audiência, em não havendo autocomposição, **iniciar-se-á o prazo para que a parte requerida ofereça resposta no prazo de 15 (quinze) dias - art. 335 do CPC/2015** ou, se for o caso em outro prazo a ser fixado por este Juízo a depender de fatos processuais ocorrentes na mesma.

INTIMEM as requeridas da decisão e CITEM, via oficial de justiça, sendo estas realizadas ao Banco do Brasil na Superintendência no Estado do Tocantins, e ao Banco Bradesco na pessoa de cada gerente de agência na circunscrição do Município de Palmas, para que compareçam devidamente acompanhadas de Advogado (§9º, art. 334 do CPC/2015) ou de representante com poderes específicos para autocompor (§ 10, art. 334, CPC/2015), registrando-se, desde já, que o não comparecimento poderá ensejar os efeitos processuais previstos no §



8º do referido artigo.

As partes caso não tenham interesse na audiência inicial devem se manifestar em até 10 (dez) dias antes do ato, ex vi do § 5º do artigo 334 do Código de Processo Civil.

INTIME-SE a Parte Autora com prazo em dobro.

Serve a presente de mandado.

Palmas, 10 de novembro de 2016.

LAURO AUGUSTO MOREIRA MAIA

Juiz de Direito



Documento assinado eletronicamente por **LAURO AUGUSTO MOREIRA MAIA**, Matrícula **167049**.
Para confirmar a validade deste documento, acesse: https://eproc1.tjto.jus.br/eprocV2_prod_1grau/externo_controlador.php?acao=valida_documento_consultar e digite o Código Verificador **32f1cd4740**