

ESTADO DO TOCANTINS
PODER JUDICIÁRIO
2ª. Vara Cível de Araguaína

Autos nº: 0016463-35.2014.827.2706
Requerente: MINISTÉRIO PÚBLICO
Requerido: BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A
AÇÃO CIVIL PÚBLICA

SENTENÇA

Trata-se de AÇÃO CIVIL PÚBLICA ajuizada pelo MINISTÉRIO PÚBLICO em face do BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A.

Narra a inicial que o autor em fevereiro de 2014, instaurou notícia de fato nº 044/2014 e, através de ofício de nº 072/2014, tomou conhecimento de que a Câmara Municipal de Araguaína, trataria em sessão específica, sobre a falta de dinheiro nos caixas eletrônicos da cidade, nos últimos três meses.

Verbera que em resposta a ofício o Procon informou que entre 2011 e 24/02/2014 foram lavrados 28 autos de infração nas agências bancárias, relativamente aos bancos HSBC, CEF, Itaú, Banco do Brasil e Bradesco, dos quais se extraiu que as referidas instituições financeiras, vinham reiteradamente descumprindo a Lei Municipal nº 2.111/2002, que especifica o tempo de espera nas agências bancárias.

Expõe que, em 28 de fevereiro de 2014, através de novo ofício, teve informação de que entre 12/2013 e 02/2014, houve 03 (três) autuações referentes a falta de dinheiro nos caixas eletrônicos.

Alega que oficiou o Banco do Brasil e a Caixa Econômica Federal a fim de obter informações sobre a adoção de medidas necessárias para sanar os problemas relatados pelos clientes, sendo que esta última instituição informou e encaminhou relatórios demonstrando que seus caixas eletrônicos permaneciam constantemente abastecidos.

Informa que o Banco do Brasil, por sua vez, respondeu o expediente ministerial relatando os motivos para as frequentes faltas de dinheiro nos terminais de autoatendimento de sua responsabilidade, destacando as investidas criminosas contra bancos na modalidade explosão de caixas eletrônicos, que tem gerado enormes prejuízos e que, nos últimos anos, dez caixas foram suprimidos em decorrência dessas investidas criminosas, ressaltou que tem adotado medidas a fim de minorar os problemas noticiados pelos seus clientes.

Salienta que, com o objetivo de aferir se os problemas relativos a falta de dinheiro nos terminais de autoatendimento persistia, 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, ocasião em que foi constatada a falta de dinheiro e mal funcionamento dos terminais de autoatendimento das duas instituições.

Pontua que houve nova "denúncia via web" relatando os mesmos fatos e informando que os problemas são constantes e que, após, a notícia de fato nº 044/2014 foi convertida em Inquérito Civil Público, sob nº 014/2014.

Aventa que houve novas diligências in loco e após procedeu Recomendação Administrativa nº 002/2014, notificando os gerentes das agências dos bancos requeridos a fim de que tomassem providências e normalizassem os serviços nos terminais de autoatendimento.

Ressalta que o Banco do Brasil respondeu a Recomendação Ministerial, ratificando as investidas criminosas e expondo que adotou medidas a fim de mitigar a falta de numerários em feriados e finais de semana, dias em que o problema se acentua.

Observa que o MPF, em resposta a ofício, entendeu não haver necessidade de instaurar ICP em face da CEF.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**

Dispõe que, o Banco Bradesco S/A não atendeu a recomendação ministerial e que em diligência constatou-se que haviam falhas nos terminais de atendimento eletrônico ao cliente.

Cita que houve reunião do MP com os gerentes das agências do requerido Bradesco S/A, na qual os mesmos se limitaram a assumir a existência dos problemas.

Afirma que requisitou do Procon todos os autos de infração confeccionados no ano de 2014, bem como, à TV Anhanguera de Araguaína, a fim de obter as matérias jornalísticas que veicularam tais fatos, recebendo mídia da TV e resposta do Procon.

Assevera que houve vício de qualidade no serviço consubstanciado no desabastecimento dos caixas eletrônicos dos requeridos, discorre sobre o direito que entende pertinente e, ao final, requer a antecipação dos efeitos da tutela para que, em dez dias, sob pena de multa, os requeridos: **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.

Requer, ainda: **d)** seja julgada procedente a pretensão deduzida na inicial, 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 pertinentes, sob pena de pagamento de multa diária de R\$5.000,00, relativamente a cada agência situada na cidade de Araguaína, que esteja prestando serviço com vício de qualidade, tornando-se definitiva a tutela antecipada; **e)** sejam os requeridos condenados ao pagamento de danos morais difusos, a ser revertido 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.

Atribui valor à causa e traz documentos.

Em decisão inaugural foi deferida em parte a antecipação de tutela postulada para determinar a intimação dos requeridos Banco Do Brasil S/A e Banco Bradesco S/A, na pessoa dos gerentes gerais das agências nº 0638-6, 4348-6 e 4364-8 do Banco do Brasil S.A, e nº 3291-3 e 0919-9 do Banco Bradesco S/A, para, no prazo de 10 dias: **a)** providenciarem medidas para a prestação adequada dos serviços em todos os terminais de autoatendimento das respectivas agências bancárias, abastecendo-os com numerário suficiente para atender os consumidores na realização de saque de valores, sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público (municipal, estadual e federal), durante todo o período de funcionamento; **b)** adotem medidas para que em dias e horários de pico, os consumidores/usuários dos terminais de autoatendimento não permaneçam mais de 30 (trinta minutos) na fila.

Foi arbitrada multa diária de R\$ 5.000,00, até o limite de R\$ 1.000.000,00 a cada um dos requeridos isoladamente. Saliendo que a cobrança desta fica condicionada à confirmação da medida quando do julgamento do mérito e comprovação dos dias específicos em que a medida foi descumprida.

Aos eventos 11, o autor alega haver descumprimento da decisão liminar.

Ao evento 21, o parquet colaciona documentos.

A decisão liminar foi agravada e mantida.

Em contestação, o Banco do Brasil argui a ilegitimidade ativa do Ministério Público, falta de interesse de agir, impossibilidade jurídica do pedido. Após alega ausência de fundamentação da decisão liminar e, no mérito, suscita a inconstitucionalidade da Lei Municipal nº 2111/02, aduz haver ausência de prova das alegações do autor, regularidade de sua conduta.

Discorre sobre os terminais de autoatendimento e sobre a segurança pública, verbera inexistir violação ao Normativo SARB nº 004/2009, à Resolução do BACEN 3694. Rechaça o pedido de inversão do ônus da prova, repele o pedido reparatório pela ausência dos pressupostos. Impugna o valor pleiteado, combate a fixação de multa astreinte e peja pela extinção do feito e subsidiariamente pela improcedência dos pedidos iniciais (evento 28.CONT1).



O Banco Bradesco, contestando, alega não existir vício na prestação dos serviços, informa que houve uma única reclamação junto ao Procon relativa aos fatos. Saliencia que o abastecimento dos terminais de autoatendimento é feito de maneira satisfatória e que está adotando as medidas para ampliar a estrutura de atendimento nas suas agências.

Em seguida, combate a pretensão de condenação indenizatória coletiva, pois ausente os pressupostos e pugna pela improcedência (evento 30, CONT1).

Réplica apresentada pelo órgão ministerial (evento 35, PET1). Traz documento ao evento 49.

Em audiência preliminar, foram superadas as preliminares, mantida a decisão liminar. Indeferido o pedido autoral de aplicação de multa.

Foram fixados os pontos controvertidos, deferiu-se a realização de prova testemunhal (evento 59, TERMOAUD1).

Em nova audiência, a conciliação restou inexitosa, a parte autora desistiu da prova testemunhal. As demais testemunhas arroladas foram ouvidas como informantes. Foi encerrada a instrução processual (evento 69, ATA1) - (Áudios em anexos).

Houve agravo retido pelo requerido Banco do Brasil da contradita de testemunha, realizada pelo Ministério Público.

Ambas as partes apresentaram alegações finais em forma de memoriais (Bradesco S/A - evento 70; Ministério Público - evento 71; Banco do Brasil S/A - evento 72).

É o relatório. Decido.

FUNDAMENTAÇÃO

As preliminares arguidas foram superadas em audiência, assim, passo, doravante, à análise do mérito.

DA APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR À ESPÉCIE:

A decisão exarada em audiência (evento 59, TERMOAUD1), consignou - ao aferir as condições da ação, notadamente à legitimidade ativa do Ministério Público - que "não há dúvidas quanto à relação de consumo nestes autos, de um lado os clientes das agências bancárias em questão, consumidores dos serviços prestados pelas requeridas, instituições bancárias".

De fato, cuida-se de relação de consumo, já que as partes (consumidores e instituições bancárias) se amoldam aos conceitos de consumidor e fornecedor (arts. 2º e 3º do CDC). A propósito, colha-se o teor do Enunciado da Súmula 297 do STJ, pela aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias.

DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no entendimento de que o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova (STJ - AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL AgRg no REsp 1300588 RJ 2011/0306656-3).

A esse respeito consignou o Ministro Luis Felipe Salomão, no julgamento do REsp 951.785-RS, pontuando que: "Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público".

No caso, contudo, vê-se que o autor explicitou os fatos e procedeu a investigação preliminar à ação judicial, por meio do Inquérito Civil nº 014/2014, bem como, trouxe os fatos que atribui inquinados pela falha na prestação de serviços das instituições requeridas, logo, não resta demonstrada a hipossuficiência da parte autora na produção de provas, inexistente razão para a inversão do *ônus probandi*.

A esse respeito leciona a doutrina:

Quando atua o Ministério Público, "esse no exercício de suas funções e deveres constitucionais (arts. 127 e ss. da CRFB, reprisados no art. 176 do NCPC), possui, por lei, uma série de ferramentas para a defesa da "ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis" que outros entes, ou mesmo particulares, não possuem. Entre essas, está a ordem para produção de provas mesmo sem a necessidade de procedimento judicial (...).



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**

Trata-se do inquérito civil, prerrogativa exclusiva do Ministério Público, cujo objetivo é justamente a obtenção de provas e elementos de convicção (de prova) "para as atuações processuais ou extraprocessuais a cargo do Parquet, sem a necessidade de propositura de qualquer medida judicial".

(...)

Como o Ministério Público tem o dever funcional de não propor ação quando não houver elementos suficientes (ou "fundamento para a propositura de ação", de acordo com o artigo 9º da Lei 7.347/85) (...) Havendo insuficiência de provas, ou provas que demonstrem a licitude dos atos do sujeito potencialmente passivo, e desde que esgotadas as providências, o Ministério Público, por dever de ofício, deverá deixar de propor a ação. (Processo Coletivo - coordenador, Hermes Zaneti Jr. - Coleção Repercussões Novo CPC, v.8. Salvador, Juspodivn, 2016, pp. 499/501).

Desse modo, a instrução processual se encerrou e o autor produziu as provas que entendeu necessárias, não restando necessária a inversão pretendida.

Ademais, o órgão ministerial, autor da presente actio, dispensou a produção de prova testemunhal ao evento 65 e não requereu novas diligências, encerrando-se a instrução e precluindo a produção de provas.

No mérito, a questão cinge-se à falha dos requeridos na prestação de serviços aos consumidores e questões correlatas. Passo à análise da demanda em tópicos.

DA CONSTITUCIONALIDADE DA LEI MUNICIPAL Nº 2.111/02:

A arguição de inconstitucionalidade suscitada, se lastreia na súmula 19 do STJ e extrapolação ao artigo 30, I, da CF/88.

Nota-se, da contestação apresentada pelo Banco do Brasil (evento 28) que a matéria, nesse tocante, se resume, em última análise, em saber se é de competência normativa federal ou municipal a disciplina a respeito do tempo de permanência em fila em estabelecimentos bancários e da obrigação de atender em prazo razoável os usuários que buscam os serviços desses estabelecimentos.

Cuida-se de matéria afeta a interesses locais, não havendo que se falar em usurpação de competência legislativa.

Verifica-se que não pretendeu o legislador municipal, legislar sobre segurança pública, organização do trabalho, Direito do Trabalho, mas tão somente sobre "às agências bancárias no âmbito municipal" e o dever destas prestarem "atendimento eficiente, ágil e satisfatórios aos usuários" (Lei 2.111/02 - Araguaína-TO).

Sobre o tema pode-se considerar pacífica a jurisprudência, tanto do STF, quanto do STJ, no sentido de que a matéria diz respeito a assunto de interesse local para os efeitos do art. 30, I, da Constituição, respectivamente:

AGRAVO DE INSTRUMENTO. COMPETÊNCIA PARA LEGISLAR. MUNICÍPIOS. ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS. SEGURANÇA. INTERESSE LOCAL. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. Esta Corte, em diversos precedentes, firmou entendimento no sentido de que se insere na competência dos Municípios para legislar sobre assuntos de interesse local (art. 30, I da Constituição Federal) dispor sobre medidas referentes à segurança, conforto e rapidez no atendimento aos usuários de serviços bancários, tais como, por exemplo: estabelecer tempo de atendimento ao público, determinar a instalação de sanitários em agências bancárias e equipamentos de segurança, como portas de acesso ao público. Agravo regimental desprovido. (STF - AG.REG. NO AGRAVO DE INSTRUMENTO AI 536884 RS (STF) - 10/08/2012).



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.

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 **14db34acd9**

CONSTITUCIONAL, PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. INCIDENTE DEINCONSTITUCIONALIDADE. LEIS Nº [3.533/01](#), [3.273/99](#), [3.213/99](#), [3.663/01](#), DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. FUNCIONAMENTO INTERNO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS. **MATÉRIAS DE COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO**. 1. Trata-se de incidente de inconstitucionalidade das Leis Estaduais nºs [3.533/01](#), [3.273/99](#), [3.213/99](#), [3.663/01](#), que determinam a colocação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos, a instalação de banheiros e bebedouros para atendimento aos clientes, a disponibilização de cadeira de rodas para atendimento ao idoso e a adoção de medidas de segurança em favor de consumidores usuários de caixas eletrônicos nas agências bancárias situadas no Estado do Rio de Janeiro. 2. **As matérias tratadas nos referidos textos legais dizem respeito ao funcionamento interno das agências bancárias e, por conseguinte às atividades-meio dessas instituições, no intuito de amparar o consumidor, propiciando-lhe um melhor espaço físico e um tratamento mais respeitoso e humanitário.** 3. Trata-se, portanto, de questões de evidente interesse local, cuja competência legislativa é do Município, por força do disposto no artigo [30](#), [I](#), da [Constituição Federal](#), e não do Estado, a quem é vedado implicitamente normatizar matérias expressamente afetas a outros entes públicos pela [Constituição Federal](#). 4. Nesse sentido é a lição de Alexandre de Moraes (in Direito Constitucional, 23ª Edição, 2008, pag. 306): "A regra prevista em relação à competência administrativa dos Estados-membros tem plena aplicabilidade, uma vez que são reservadas aos Estados as competências legislativas que não lhes sejam vedadas pela Constituição. Assim, os Estados-membros poderão legislar sobre todas as matérias que não lhes estiverem vedadas implícita ou explicitamente. São vedações implícitas as competências legislativas reservadas pela Constituição Federal à União ([CF](#), art. [22](#)) e aos municípios ([CF](#), art. [30](#))". 5. **Seguindo a mesma linha de entendimento firmada pelo STF, a jurisprudência do STJ pacificou-se no sentido de que, por haver evidente interesse local, é dado ao Município legislar sobre o funcionamento em instituições bancárias, nos termos do artigo 30, I, da [CF](#)**. Precedentes: AgRg no RExt 427.463-RO, Rel. Min. Eros Grau, DJ 19.5.2006; AgRg no [Al 347.711](#)

Logo, conclui-se ser do Município (de Araguaína-TO), a competência para legislar sobre a matéria em causa.

No caso, a Lei Municipal nº 2.111/2002 de modo algum invadiu área de competência normativa da União, mas limitou-se a impor regras tendentes a assegurar adequadas condições de prestação de serviços ao consumidor, regulando o tempo razoável de espera para atendimento.

Assim, ela não é incompatível com o artigo 30, inciso I da Constituição Republicana, pelo que inaplicável a Súmula 19 do STJ e inviável a declaração de sua inconstitucionalidade.

DAS RESOLUÇÕES Nº 3932/02 E 3694/09 DO BACEN E NORMATIVO SARB 004/2009 DO SISTEMA DE AUTORREGULAÇÃO BANCÁRIA DA FEBRABAN:

De saída, vislumbra-se que referida resolução (3932/02) não se mostra incompatível com a Lei Municipal nº 2.111/02.

O mencionado artigo 1º, §1º, inciso I, da Resolução em comento, reza que:

I - o horário mínimo de expediente para o público será de cinco horas diárias ininterruptas, com atendimento obrigatório no período de 12:00 às 15:00 horas, horário de Brasília.

Lado outro, a Lei Municipal nº 2.111/02, impõe, em seu artigo 3º que:

Art. 3º - Na ausência de informação clara por parte das instituições bancárias, constante em compromisso público, devidamente registrado, ou no contrato de prestação de serviço, acerca do tempo para atendimento em guichês, conforme preceitua o art. 39, inciso XII, da Lei Federal n.º 8.078/90 (CDC), entende-se como tempo satisfatório para atendimento para efeitos desta Lei:

I- até 20 (vinte) minutos em dias normais;

II- até 30 (trinta) minutos em véspera ou após feriados prolongados;

III- até 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos dos funcionários públicos Municipal, Estadual e Federal.



Veja-se que as normas acima elencadas não se excluem, não se opõem e não são incompatíveis entre si.

Infere-se que, o tempo satisfatório de atendimento nas instituições bancárias, referem-se ao atendimento em guichês, não discriminando o atendimento pessoal dos terminais de autoatendimento. A resolução 3694/09, por sua vez, dispõe que:

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços, devem assegurar:

I - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários;

II - a integridade, a confiabilidade, a segurança e o sigilo das transações realizadas, bem como a legitimidade das operações contratadas e dos serviços prestados;

Ocorre que, no caso, não se trata de horário de funcionamento dos terminais de autoatendimento, mas de observância da prestação de serviços em atendimento às necessidades dos usuários, pois, "fica a critério de cada Instituição Financeira Signatária estabelecer os dias e horários de funcionamento dos terminais ou caixas de autoatendimento, consideradas as peculiaridades do local de operação, inclusive com relação à segurança bancária e dos consumidores" (NORMATIVO SARB 004/2009, art. 19).

Trata-se sim de efetividade na prestação de serviços que as próprias instituições financeiras disponibilizam aos clientes.

Nessa conjuntura, observa-se que a o Normativo nº 004/2009 do Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, que institui o Normativo de Atendimento ao Consumidor na Rede de Agências Bancárias e estabelece diretrizes e procedimentos a serem adotados por suas Signatárias, nos relacionamentos com os consumidores, expõe, em seu artigo 18 que:

Art. 18 As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias.

Tais normas possuem o escopo de garantir a prestação de serviços eficientes aos consumidores, não discorrendo taxativamente sobre horários de disponibilização de serviços nos terminais de autoatendimento, mas garantindo a utilização do serviço disponibilizado pelas instituições financeiras.

Aliás, este é o objetivo do Sistema de Autorregulação Bancária, consoante página eletrônica da Federação Brasileira de Bancos, conforme se nota:

A autorregulação bancária é um sistema de normas, criado pelo próprio setor, com o propósito básico de criar um ambiente ainda mais favorável à realização dos 4 grandes princípios que o orientam: (i) ética e legalidade; (ii) respeito ao consumidor; (iii) comunicação eficiente; (iv) melhoria contínua. (Disponível em: https://www.febraban.org.br/Febraban.asp?id_pagina=247, Acesso em: 22/03/2016, 16:24).

DO DESCUMPRIMENTO DAS NORMAS:

O artigo 11 da Lei Municipal 2.111/02 do Município de Araguaína-TO, atribui ao PROCON a competência de fiscalizar o cumprimento da referida Lei e confeccionar os respectivos autos de infração. Trata-se então de órgão dotado de fé pública e com competência atribuída por lei local.

Pois bem. Conforme se extrai dos autos, o parquet, instaurou o Inquérito Civil nº 014/2014, "com a finalidade de apurar denúncias relativas às frequentes filas e falta de dinheiro nos caixas eletrônicos das agências bancárias de Araguaína-TO".

Em resposta a ofício, o Procon informou que foram feitas pelo núcleo regional do PROCON Araguaína, 28 autos de infração entre 2011 e 24/02/2014 (evento 1, ANEXO2, p. 9), tendo como destinatárias várias instituições bancárias.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**

Em relação aos requeridos, extrai-se dos autos que o Parquet, após solicitação de diligência, constatou, por meio da Oficiala de Diligências, que realizada diligências na Agência do Banco do Brasil, na Av. Cônego João Lima, Centro, em 09 de maio de 2014, verificou-se uma pequena fila de pessoas nos terminais de autoatendimento (11 caixas eletrônicos), ocasião em que "nenhum dos 11 terminais estavam funcionando para saques, funcionando apenas para consulta", que haviam seis pessoas na fila e que estavam esperando acerca de dez minutos e que não havia dinheiro nos terminais.

No dia 12 de maio do mesmo ano, em retorno à mesma agência, constatou a Oficiala que várias pessoas estavam na fila e segundo "nos informaram já estavam no local há mais de quarenta minutos e nenhum caixa eletrônico funcionava na função saque, apenas consulta". Expôs, ainda, que enquanto estava na agência presenciou funcionário do banco realizando procedimento de liberação de operação de saque e que de imediato dois caixas eletrônicos passaram a operar na função saque.

Continua o relato, afirmando que em diligência no mesmo dia ao Banco Bradesco, situado na rua Ademar Vicente Ferreira, Centro, deparou-se com uma fila de aproximadamente trinta e cinco 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" e desde o dia anterior os caixas eletrônicos não funcionavam para saques.

Consta dos autos que após a convalidação da Notícia de Fato em Inquérito Civil, o órgão ministerial expediu Recomendação Administrativa a ambos os requeridos, em agências diversas, notificando-os nas pessoas de seus gerentes para tomarem providências para normalizar em os serviços dos terminais de autoatendimento das agências bancárias, implantando mecanismos para atender os consumidores na realização de saque de valores, sobretudo, nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço (evento 1, ANEXO6, pp. 40/47).

Apura-se que houve nova diligência, realizada nos dias 6, 7, 14 e 20 de agosto de 2014, foi realizada nova diligência in loco, por meio do qual constatou-se que no dia 06 de agosto de 2014, a agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, possuía onze terminais em funcionamento, mas, somente um estava realizando saques e outro realizando depósito, os demais apenas funcionavam para consulta ou transferências. Que no dia sete 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.

Já no dia quatorze do mesmo mês, foi verificado na agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, que este possuía oito terminais operantes, sendo que apenas três estavam realizando saques. Já no dia vinte, verificou-se que a agência do Bradesco, 3291-3, localizada na Rua Ademar Vicente Ferreira, possuía oito terminais operantes, mas apenas um estava apto para a realização de saques, e não havia nenhum caixa rápido para efetuação de depósitos em dinheiro ou cheque. (evento 1, ANEXO 7, pp. 27 a 34).

Nota-se que, em dezesseis de setembro do ano de 2014, foi realizada reunião com gerentes de agências do Banco Bradesco, ocasião em que, um dos prepostos do requerido (Bradesco) assumiu a existência do problema e pontuou que se acentuou após ocorrências de explosões a terminais de autoatendimento, no interior. O outro gerente alegou desconhecer a recomendação administrativa, mas que estaria providenciando melhorias. Concedeu-se o prazo de cinco dias para que fosse noticiado ao M.P. as medidas adotadas (evento 1, ANEXO7, pp. 43/44).

Vislumbra-se que o Procon da cidade de Araguaína, por meio do ofício nº 025/2014, respondeu a requisição ministerial informando que no ano de 2014 foram lavrados onze autos de infração em face das agências do Banco do Brasil e 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 excessiva nas filas dos bancos (evento 1, ANEXO8, p. 2 a ANEXO9, p.16).

Pois bem.

O artigo 14 da Lei 8.078/90 (CDC), reza que "o fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

O sistema de autoatendimento é adotado pelos bancos exclusivamente em favor de si mesmos, de modo que devem eles arcarem com os riscos inerentes a tal atividade que, aliás, repousa em princípio de confiança mútua entre depositante e casa bancária.

As instituições bancárias recebem dos correntistas, por meio de contratos, poderes de administração dos recursos postos à sua disposição, assim sendo, percebe-se que por este mandato implícito deve o banco, prestar os serviços que disponibiliza aos clientes de maneira eficaz, segura e satisfativa.



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**

O Banco do Brasil, aliás, não nega a ocorrência dos fatos narrados, apenas se insurge, contra o fato de haver apenas seis diligências apenas a fim de verificar a falha no serviço, bem como, alega que o excesso de espera ocorre pontualmente.

Discorre, ainda, que o autor não se desincumbiu de seu ônus da prova e alega, com fulcro no artigo 14, § 3º, inciso I, do CDC, que o defeito no serviço inexistente.

Todavia, em que pese os argumentos, restou evidenciada a falha no serviço, também, foi demonstrado nos autos que não ocorreu de forma pontual ou esporádica, ao contrário, verifica-se dos documentos que em 16/09/2014, o Banco do Brasil foi autuado pelo Procon (evento 1, ANEXO 8, pp. 6/7), por descumprimento ao artigo 3º da Lei 2.111/02, do qual se extrai que os clientes naquela data aguardavam por atendimento por tempo superior a duas horas.

Também em 19/09/2014, foi o Banco do Brasil autuado pelo excessivo prazo para atendimento, com média de espera superior a duas horas (evento 1, ANEXO 8, pp. 8/9).

Em 11/03/2014, constatou-se tempo de espera superior a duas horas e quase três horas na agência 4364-8 (evento 1, ANEXO 8, p. 18).

Também, não demonstrou o requerido Banco do Brasil S/A que a falha ocorreu em decorrência de ausência de segurança pública. Destarte, os riscos relativos à segurança são aderentes à própria atividade financeira prestada pelos bancos.

Em relação ao Banco Bradesco, consta autuação pelo órgão administrativo de 03/01/2014, pelo descumprimento do artigo 3º, inciso II, da Lei Municipal 2.111/02, aplicada às agências 099-9, 3291, do qual se extrai que a média de atendimento era na ocasião superior a uma hora (evento 1, ANEXO9, pp. 2/3).

Consta ainda, autos de infração de 25/03/2014 e 01/04/2014, também por constatar tempo de espera superior ao previsto na legislação (evento 1, ANEXO8, pp. 9/10), na data primeira com tempo de espera próximos a duas horas.

Em outra ocasião, em 07/02/2014, o requerido Bradesco S/A foi autuado (agência 2391) por tempo excessivo de espera para atendimento, com tempo estimado superior a duas horas.

O requerido Banco Bradesco S/A, por sua vez, alega que não foi demonstrada a efetiva falta de numerários nos terminais de autoatendimento e que as diligências realizadas não são suficientes a expor a falha na prestação dos serviços.

O Banco Bradesco colacionou ao I.C. planilha demonstrativa de operações realizadas em seus terminais de autoatendimento (evento 1, ANEXO 7, p. 46) que, entretanto, não possui o condão de se eximir da responsabilidade, já que restou demonstrada a falha no serviço.

Ressalte-se que constam ainda dos autos, várias reclamações individuais (evento 1, ANEXO 9, p. 16) relativos às agências: Banco do Brasil: 0638-6, 4348-6, 4364-8 e Banco Bradesco: 3291, Cônego, relativos à espera em filas.

Todavia, do cotejo dos autos, nota-se ambos os requeridos infringiram, não pontualmente, mas reiteradamente a legislação municipal (Lei 2.111/02). Bem como, deixaram de observar o Normativo nº 004/2009 do Sistema de Autorregulação Bancária da Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN, que institui o Normativo de Atendimento ao Consumidor na Rede de Agências Bancárias, em detrimento dos consumidores e o próprio Código de Defesa do Consumidor.

Forçoso concluir que a falha na prestação dos serviços de ambas as instituições financeiras, restaram evidenciadas em seus dois aspectos, a demora para atendimento pessoal em guichê e a impossibilidade de realização de operações financeiras nos terminais de autoatendimento, quer pela falta de reposição de numerários, quer por não estarem disponíveis os serviços nos terminais utilizados.

As provas testemunhais colhidas em audiência, não esclarecem os fatos controvertidos, conforme se nota.

A testemunha arrolada pelo requerido Banco Bradesco, Sr. José Vandinaldo da Silva, ouvido como informante, inquirido, narrou que:



"É bancário, da agência 3291 (...) que é gerente de uma das agências de Araguaína (...) que não soube se foi detectada a ausência de numerários para saques e cheques. Nos terminais de autoatendimento de Araguaína (...) que não houve, em 100% de sua totalidade, dificuldades dos usuários nos terminais de autoatendimento (...) que não verificou espera em filas, maiores que 20 minutos em dias normais e 30 minutos em dia de pico (...) que nos meses de abril e maio foram instalados sete terminais eletrônicos de autoatendimento na agência centro e três na agência Cônego (...) dispôs que a maior dificuldade hoje é a locação de pontos de atendimentos (PA) devido ao risco de explosões (...) que não teve notícias de queda no sistema e não teve notícia de falta de numerário, a não ser em situações pontuais que foram supridas pelas demais máquinas (...) que na agência em que atua, havia indisponibilidade de terminais de atendimento, mas não prolongados pela queda de sistema ou problemas técnicos (...) que não sabe o tempo gasto para atendimento nos terminais, pois não há medição de filas nos caixas eletrônicos (...)".

A testemunha arrolada pelo requerido Banco do Brasil, Sr. Mário Pereira da Silva Júnior, ouvido como informante, narrou:

"Que é bancário (...) que é gerente de serviços de agência (...) especificamente cuida da tesouraria da agência (...) que cuida de numerários da agência 0638 de Araguaína (...) que existem normativos que regulamentam o reabastecimento dos terminais e o quanto será inserido (...) que acredita que de acordo com o banco, o reabastecimento obedece o tamanho da agência e a movimentação (...) que existe diferença entre as três agências de Araguaína (...) que é responsável somente pelos numerários (...) que os terminais são abertos em horários determinados pelo banco (...) que não pode por si só reabastecer os terminais (...) que não se lembra de haver falta de numerários no período em que trabalha (...) que o banco trocou três terminais, aumentou-se o limite que pode colocar em cada terminal e disponibilizou-se mais técnicos para sanar problemas técnicos (...) que a empresa "Cobra", responsável pela manutenção dos terminais atende no dia seguinte ou no mesmo dia (...) que ficam três funcionários na sala de autoatendimento (...) que atualmente há dois terminais de autoatendimento exteriores à agência, que o abastecimento destas é terceirizado (...) que não há senhas para utilização dos terminais de autoatendimento (...) que pela experiência demora três minutos na pior das hipóteses para realizar transações nos terminais (...) que recebe sms e ligações quando ocorrem falhas nos terminais (...) que tem conhecimento de sequestro de funcionário que realiza reabastecimento (...) que jamais respondeu sobre fatos semelhantes administrativamente (...) que não sabe informar a quantidade de contas na agência (...) que são dezesseis caixas na agência e dois fora, com saque disponível (...) que em relação aos feriados prolongados têm limite maior de numerário a ser inserido (...) que esse procedimento foi adotado desde julho de 2014, que anteriormente não sabe informar como ocorria (...) que se ocorreu desabastecimento dos PA's, foi uma única vez por um conjunto de fatores (...) que em época de pagamentos da Prefeitura e do Estado o tempo demorava um pouco mais, geralmente até cinco minutos no máximo."

A segunda testemunha arrolada pelo Banco do Brasil, Sr. Emerson Rodrigues Leandro, ouvido como informante, afirmou que:

"É bancário, da agência Lago Azul (...) que cuida do atendimento na agência que fica locado na área de atendimento (...) que cuida para o funcionamento do sistema para rodar os caixas eletrônicos, abastecimento se precisar (...) que trabalha das oito e trinta da manhã, tem uma hora de almoço e retorna até as 17 (...) que não há reclamações frequentes, mas nos dias de pico escuta que acabou papel, que a cédula engancha na hora do saque (...) que nunca foi responsabilizado administrativamente (...) que na agência existem dez caixas eletrônicos que efetuam principalmente saques e um faz somente consultas emissão de cheques (...) nove são identificados para saque (...) que normalmente os nove operam para saque (...) que todos eles realizam saques (...) que não há sistema de plantão fora do horário bancário (...) que o procedimento da agência para solução de final de semana (...) os caixas são abastecidos na sexta-feira (...) que o tempo para atendimento é relativo (...) que não tem ideia do tempo gasto para saques (...)".

A terceira testemunha arrolada pelo requerido Banco do Brasil, Sr. Kirk Patrick da Cruz Vulcão, ouvido como informante, expôs:

"que é bancário (...) que é o responsável pelo reabastecimento da agência cinquentenária do requerido (...) que não pode abastecer os terminais, pois estes só abrem em horário pré-determinado e com empresa de segurança (...) que a entrada de qualquer funcionário ocorre com a presença de segurança armado obrigatoriamente (...) que na sua agência houve em 2015, no início do mês de março um funcionário foi sequestrado, mantido refém junto com sua família (...) que em abril do corrente ano houve arrombamento na parte do cofre, mas que em nenhuma das ocasiões foi levado numerários (...) que os valores a serem inseridos no reabastecimento é informado previamente por sistemas e aplicativos internos da instituição (...) que o sistema faz a previsão com base na série histórica (...) que não respondeu qualquer procedimento administrativo (...) que já passou por três cidades (...) que na presente agência está há quatro anos (...) que em 2013 eram 12 máquinas de autoatendimento, em 2014, 14 máquinas e em 2015 não houve aumento (...) que a agência possui por volta de oito mil contas que em 2013 eram por volta de seis mil e quinhentas contas (...) que eventual ausência de cédulas, especificamente, só poderá ser abastecido nos horários em que são permitidas as intervenções (...) que o banco possui central de acompanhamento e monitoramento remoto (...) que não pode adentrar a agência em finais de semana e sem segurança que abastece no dia útil seguinte ao final de semana (...) que não conhece desabastecimentos ou filas em terminais de autoatendimento (...) que na particularidade desta situação, se torna difícil a mensuração (...) pois varia o tempo dos clientes junto aos caixas dada a diversidade de operações realizadas."



Veja-se que a oitiva e inquirição das testemunhas arroladas, na qualidade de informantes, não desabonam as provas documentais colhidas pelo parquet, ou seja, inexistem nos autos a demonstração pelos requeridos de que, prestado o serviço, o defeito inexistente, também não há presente qualquer excludente de nexo de causa entre a falha no serviço e os supostos danos aos consumidores.

Ora, o artigo 6º, inciso VI prevê como direito básico do consumidor a "efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

No mesmo prumo, o artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor, esclarece os objetivos e princípios da Política Nacional das Relações de Consumo, que contemplam a harmonização dos interessados participantes das relações consumeristas e o incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade dos produtos e serviços.

Por sua vez, a Resolução nº 4.283/13-BACEN ao estabelecer nova redação à Resolução 3.694/09 do Banco Central determina que na prestação de serviços, as agências devem assegurar a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.

Conclui-se, na hipótese, que a falta dos valores que deveriam estar à disposição de todos os clientes/consumidores e a espera demasiada para atendimento nos guichês violam também esses preceitos, além daqueles elencados no tópico anterior, devendo as empresas cumprirem com as normas acima dispostas.

MULTA POR DESCUMPRIMENTO DA DECISÃO LIMINAR:

Conforme explanado em audiência, realizada em onze de junho de 2015, não socorre razão ao órgão autor nesse tocante. Isto porque, a juntada dos mandados de citação ocorreram após as datas suscitadas, inexistindo, nos autos, notícia de descumprimento posterior (evento 59, TERMOAUD1).

DOS DANOS MORAIS:

O dano moral, no caso, consubstancia-se nas lesões à coletividade, ao universo, a lesão ao direito de personalidade aderido ao agrupamento dos clientes/usuários dos serviços bancários. Diga-se, não só os clientes das instituições requeridas, como àqueles equiparados, ou, ainda, aos que utilizam esporadicamente dos serviços nas agências dos bancos réus.

Leciona Xisto Tiago de Medeiros Neto, sobre o tema:

"O dano moral coletivo corresponde à lesão injusta e intolerável a interesses ou direitos titularizados pela coletividade (considerada em seu todo ou em qualquer de suas expressões - grupos, classes ou categorias de pessoas), os quais possuem natureza extrapatrimonial, refletindo valores e bens fundamentais para a sociedade. (...) tenha-se em conta que a parcela em dinheiro decorrente da condenação não visa a reconstituir um específico bem material passível de quantificação, mas sim estabelecer, preponderantemente, sancionamento exemplar ao ofensor, e também render ensejo, por lógico, para se conferir destinação de proveito coletivo ao dinheiro recolhido, o que equivale a uma reparação traduzida em compensação indireta para a coletividade. Especificamente em relação à positivação do denominado dano moral coletivo, a função é, mediante a imposição de novas e graves sanções jurídicas para determinadas condutas, atender ao princípio da prevenção e precaução, de modo a conferir real e efetiva tutela ao meio ambiente, patrimônio cultural, ordem urbanística, relações de consumo e a outros bens que extrapolam o interesse individual. É evidente, portanto, neste aspecto, a aproximação com a finalidade do direito penal, pois "a caracterização do ordenamento jurídico penal que primeiro salta aos olhos é a sua finalidade preventiva: antes de punir, ou com o punir, evitar o crime". (in Dano moral coletivo. 2ª. ed. São Paulo: LTr, 2007. p. 137).

André de Carvalho Ramos, no mesmo sentido, ressalta que "qualquer abalo no patrimônio moral de uma coletividade também merece reparação" (in A ação civil pública e o dano moral coletivo. Revista de Direito do Consumidor.1998, p. 82):

"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. (...) Devemos ainda considerar que o tratamento transindividual aos chamados interesses difusos e coletivos origina-se se justamente da importância destes interesses e da necessidade de uma efetiva tutela jurídica. Tal importância somente reforça a necessidade de aceitação do dano moral coletivo, já que a dor psíquica que alicerçou a teoria do dano moral individual acaba cedendo lugar, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de desprezo e de perda de valores essenciais que afetam negativamente toda uma coletividade".



Portanto, a positivação do dano moral coletivo e a imposição de sanções jurídicas têm como função garantir tutela adequada aos direitos coletivos, dentre eles o direito do consumidor.

Ora, quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico. (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro, Revista de Direito do Consumidor, São Paulo, Revista dos Tribunais, vol. 12).

Maria Celina Bodin de Moraes também aceita a função punitiva para situações de ofensa a direito difuso, *verbis*:

"E de aceitar-se, ainda, um caráter punitivo na reparação de dano moral para situações potencialmente causadoras de lesões a um grande número de pessoas, como ocorre nos direitos difusos, tanto na relação de consumo quanto no Direito Ambiental. Aqui, a ratio será a função preventivo-precautória, que o caráter punitivo inegavelmente detém, em relação às dimensões do universo a ser protegido."

Como argumento adicional para o reconhecimento do caráter punitivo do dano extrapatrimonial coletivo, o qual afasta a crítica quanto à possibilidade da função punitiva gerar enriquecimento da vítima, destaque-se que o valor da condenação não vai para o autor da ação coletiva, ele é convertido em benefício da própria comunidade, ao ser destinado ao Fundo Estadual de Direitos Difusos, administrado pela Secretaria de Justiça do Estado do Tocantins (art. 13 da Lei 7.347/85 - Lei da Ação Civil Pública).

O dano moral coletivo não se confunde com a indenização decorrente de tutela de direitos individuais homogêneos. Constitui-se em hipótese de condenação judicial em valor pecuniário com função punitiva em face de ofensa a direitos difusos e coletivos. Sobre o tema, André de Carvalho Ramos conclui:

"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. (...) Assim, a dor psíquica na qual se baseou a teoria do dano moral individual acaba cedendo espaço, no caso do dano moral coletivo, a um sentimento de despreço que afeta negativamente toda a coletividade (RAMOS, André de Carvalho. A ação civil pública e o dano moral coletivo. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, n. 25, p. 82).

Vale ainda transcrever os ensinamentos de Bittar Filho, sobre a questão:

"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 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. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (damnum in re ipsa)". (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro. Revista de Direito do Consumidor, São Paulo: Ed. Revista dos Tribunais, 1994, v. 12, p. 59).

Não se pode olvidar também o caráter compensatório do instituto, tal como leciona Carlos Alberto Bittar Filho, quanto aos critérios para a fixação do quantum debeatur nos casos de indenização por dinheiro:

Em havendo condenação em dinheiro, deve aplicar-se, indubitavelmente, a técnica do valor de desestímulo, a fim de que se evitem novas violações aos valores coletivos, a exemplo do que se dá em tema de dano moral individual; em outras palavras, o montante da condenação deve ter dupla função: compensatória para a coletividade e punitiva para o ofensor; para tanto, há que se obedecer, na fixação do quantum debeatur, a determinados critérios de razoabilidade elencados pela doutrina (para o dano moral individual, mas perfeitamente aplicáveis ao coletivo), como, v.g., a gravidade da lesão, a situação econômica do agente e as circunstâncias do fato. (BITTAR FILHO, Carlos Alberto, 1994, p. 59).

À luz da função compensatória e punitiva da indenização, sob os aspectos da proporcionalidade e razoabilidade, tendo em vista que as lesões aos consumidores aferidas nesses autos, ocorreu pelo período, pelo menos de 2011 a 2014, tenho que o quantum indenizatório deva perfazer R\$ 10.000.000,00, para cada instituição financeira requerida, tendo em vista o caráter sancionatório e reparatório do instituto.

DOS DEMAIS PEDIDOS:



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**

Em relação ao pedido liminar de abastecimento diário dos terminais de autoatendimento dos requeridos, não restou demonstrado pelo autor que tal providência seja necessária, mesmo porque o abastecimento diário não significa a prestação efetiva do serviço com relação ao numerário necessário para suprir a demanda dos consumidores. Ademais, tal pleito encontra-se englobado pelo pedido de determinação de "medidas para prestação adequada dos serviços em todos os terminais de autoatendimento das respectivas agências bancárias, abastecendo-os com numerário suficiente para atender os consumidores na realização de saque de valores, sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público (municipal, estadual e federal), durante todo o período de funcionamento". Pedido este já analisado em decisão inaugural, confirmado nesta sentença.

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 7.347⁄85, 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



Documento assinado eletronicamente por **ALAN IDE RIBEIRO DA SILVA**, Matrícula **352535**.
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 **14db34acd9**