

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA VARA CÍVEL DA  
COMARCA DE TAGUATINGA – TO**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, por seu Promotor de Justiça infra-assinado, em razão do disposto no art. 236, §2º, do Código de Processo Civil, as intimações de estilo pessoalmente no endereço *supra*, vem perante Vossa Excelência para, com fulcro nos arts. 127, 129, inciso III, 170, caput e inciso V, da Constituição da República, nos arts. 81, parágrafo único, incisos I, II e III, 82, incisos I, 83, e 91, da Lei nº 8.078/90, no art. 1º, incisos II e IV, da Lei nº 7.347/85, propor

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO  
DE TUTELA DE URGÊNCIA**

Em face do **BANCO DO BRASIL S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº 00.000.000/0001-91, com endereço na SBS, lote 23, nº s/n, Q.01, BL. A, térreo, Bairro: Setor Bancário Sul, CEP: 70073-900, Brasília-DF, **podendo ser citado em sua agência neste Município de Taguatinga**, situada na Praça Waldemar Carlos de França, s/n, Centro, Taguatinga-TO, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

### I - DO OBJETIVO DA PRESENTE AÇÃO

Dimana da documentação que instrui a presente ação, amealhada no Inquérito Civil Público E-ext nº 2017.0003711, que após a ocorrência de um roubo no dia 04 de julho de 2017 na Agência do Banco do Brasil de Taguatinga, a instituição requerida não eivou esforços para reestabelecer o atendimento aos clientes.

O Ministério Público busca com a presente medida judicial o funcionamento da agência bancária do Banco do Brasil de Taguatinga com a disponibilização de dinheiro para realização de saques e depósitos, bem como a condenação em danos morais coletivos e devolução dos valores pagos pelos correntistas para manutenção das contas correntes no período em que a agência não teve funcionamento.

### II - DOS FATOS

No dia 06 de dezembro de 2017, foi instaurado no âmbito da Promotoria de Justiça o Inquérito Civil Público E-ext nº 2017.0003711 que tem por objeto apurar os fatos.

Foi designada para o dia 02 de fevereiro de 2018 a realização de audiência pública para discutir os problemas, os quais impediam a abertura da agência do Banco do Brasil.

Na audiência foi lavrada a seguinte ata, destacamos os pontos relevantes:

“... Passando à explanação do caso, o Dr. Argemiro iniciou sua fala mencionando que a intenção do Ministério Público e buscar maneiras para voltar o funcionamento da agência do Banco do Brasil de Taguatinga, que recebeu diversas reclamações de aposentados, comerciantes e moradores da cidade de Taguatinga cobrando ações que busquem o funcionamento da agência; que apesar destas reclamações nesta audiência estão poucas pessoas presentes; que Franqueada a palavra ao gerente do BB o mesmo iniciou sua fala; que está aqui para buscar conciliar os interesses do banco com os interesses dos clientes; que nesse processo deve ser destacado o papel da segurança pública; que hoje trabalha com 14 pessoas que são expostas diariamente a um risco; que o banco criou um grupo de trabalho para avaliar a situação de cada agência, quando ocorre algum evento relacionado a ocorrência de algum sinistro; **que este grupo**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**definiu desde outubro de 2017 que a agência deve ser ampliada e reestruturada; que em relação a trabalhar com numerário o banco está adotando novas políticas; que 04 agências foram fechadas no Estado do Tocantins em virtude da segurança pública;** que as decisões deste grupo de trabalho já estão sendo discutidas com a segurança pública do Estado; que enquanto estas medidas não forem adotadas o BB não irá trabalhar com movimentação de dinheiro; **que 90 % dos clientes da agência não dão resultados ao banco que a agência sobrevive do resultado de 6 a 7 % dos clientes; que no movimento estratégico do BB se a agência voltar a funcionar poderá ocorrer um novo sinistro e em virtude deste evento ocorrer o fechamento da agência;** que o BB está ampliando a rede de correspondentes bancários; que existe um estudo para no futuro o banco parar de trabalhar com numerário passando estas funções aos correspondentes; **que a posição do banco neste momento e não trabalhar com numerário;** que a funcionária Érica presente neste momento confirmou a posição do Pedro que informou a possibilidade da agência ser fechada caso ocorra um novo sinistro; que a agência de Taguatinga tem muitos clientes, todavia os resultados vêm de alguns clientes, ou seja a agência de Taguatinga torna-se viável com o relacionamento destes clientes; que entende que a saída para estes problemas que estão ocorrendo é buscar alternativas para atender os clientes; que foi questionado ao Pedro informação sobre o lucro da agência, que o gerente **informou que agência é lucrativa; que do patamar da agência de Taguatinga existem 986 agências a posição do banco em relação as demais foi a 1ª em relação a resultados em a janeiro**; que foi exposto pela Sra. Oldáisa a situação que estão passando os aposentados no correspondente bancário, **que as filas são muito grandes;** que estas pessoas sofrem para ir até Combinado; passando a falar o vereador Edimar o mesmo informou que o banco também necessita do pequeno cliente para manter a agência; que o mesmo ressalta que no momento em que os clientes vão a outra cidade buscar dinheiro boa parte fica no comércio em outros municípios; que o Governo como acionista do BB e responsável pela segurança pública deve tomar medidas; **os clientes estão pagando as taxas e não estão utilizando os serviços dos bancos; que** a palavra voltou ao Pedro e este informou que o banco necessita de todos os clientes; que o exemplo citado em relação aos clientes que dão retorno ao banco refere-se a adoção de futuras políticas que serão adotadas pela gerência do banco; que já informou a superintendência sobre a situação da correspondente Sandra; que neste momento a manutenção de dinheiro da agência coloca em risco 14 pessoas que trabalham na agência; que a situação atual da segurança pública não inibe a ocorrência de novas ações de assaltantes; como morador de Taguatinga Pedro vê poucas ações voltadas ao combate aos criminosos, como blitz etc...; que Taguatinga não oferece condições de segurança para manter numerário; a vereadora Átima passou a falar e informou que é filha de bancário, **e vê a atual posição do banco em manter os clientes que dão lucro para agência e não está atendendo a população em geral;** que entende que o banco pode estar utilizando a questão da segurança como desculpa para parar de operar com numerário e atender os mais necessitados; **que nem as folhas de cheque é possível imprimir da agência; que os grandes fazendeiros estão sendo atendidos normalmente; que Pedro passou a explicar que o BB não prioriza a função social que hoje a prioridade é segurança**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**pública, que da maneira como está não tem condições de movimentar numerário;** que neste momento o BB está prestando o serviço a toda população; que todos os serviços estão disponíveis na Agência apenas numerário que não; que o BB vê como necessário 1 ação criação do conselho de segurança; 2 efetiva funcionamento do conselho de segurança; 3 ações da polícia militar para evitar assaltos; 4 criação de guarda municipal; neste momento Dr Argemiro passou a informar que algumas destas ações já foram adotadas, que Taguatinga é uma cidade segura em relação a crimes; que em certos casos a presença da polícia próximo a agências bancária facilita a ocorrência de conflitos com risco de pessoas serem feridas; que observa que não é interesse do banco voltar a operar com numerário; que já ouve melhora da segurança pública em Taguatinga com policias, viaturas, agentes; entende que mesmo que aparelhada a segurança pública o banco não tem interesse em operar com dinheiro; que cita o caso de Gurupi onde a agência foi assaltada próximo ao Batalhão da polícia; que o Promotor entende que o banco deve olhar mais para o lado social da agência; que deve ser buscado um ponto de equilíbrio entre a segurança pública e o funcionamento da agência bancária; Pedro voltou a falar e explanou que para o BB a agencia de Taguatinga é uma das piores agencias do Estado em relação a segurança; este fato deve-se em virtude dos acontecimentos; Dr. Nalo passou a questionar as informações passadas da segurança pública que o banco não está olhando para os clientes; que Pedro ressaltou que o banco olha na ótica dos fatos que ocorreram e não em dados de crimes (violência) na cidade; que hoje os funcionários tem medo de trabalhar com numerários na agencia; **que a agência foi assaltada 04 vezes; Dr Argemiro informou que o risco é inerente a atividade do banco;** que fica a dúvida até que ponto deve ser melhorada a segurança pública e mesmo assim terá risco de ocorrer assaltos; que Dr Argemiro cobra de Pedro a apresentação de números para viabilizar o funcionamento da agencia em relação a segurança pública; que Pedro sugeriu a solicitação por escrito que a área de segurança do BB pode responder; que Pedro respondeu as perguntas dos presentes em relação ao funcionamento da Agência; que o que se observa que os assaltantes escolhem as cidades que são frágeis em segurança pública; Dr Argemiro voltou a questionar a questão da deficiência do serviço de saques; que o Pedro respondeu que o pacote de serviços é opcional do cliente, que são disponibilizados a quantia de saques em cada pacote de serviço; que caso algum cliente não esteja satisfeito poderá alterar e contratar pacote avulso de serviços; **que os presentes relataram dificuldades em pagar boletos no correspondente bancário;** Dr Argemiro finalizou informando que o MP vai buscar soluções para auxiliar o BB a voltar a funcionar em Taguatinga; que Pedro informou que no prazo de até trinta dias o caixa do banco vai voltar a funcionar mas sem movimentar dinheiro; que a questão das Câmeras de segurança há apoio do banco para implantação em Taguatinga; **que um proprietário de uma Farmácia informou sentiu a diminuição do movimento de seu estabelecimento; que Pedro informou que a solução é os comerciantes implantar o sistema de correspondente bancário;** que o limite diário da Sandra é de 5 mil; que os comerciantes devem ampliar o sistema de correspondente; Dr Argemiro terminou sua fala reiterando a posição do MP em buscar a solução do problema sem a adoção de medidas judiciais; após ler a ata Pedro pediu para mencionar que além da função social o BB também visa a obtenção de lucro, por isso não pode atender apenas a função social; Pedro



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

Respondeu a outras Perguntas. Dr Argemiro encerrou a reunião....”

Excelência como é de conhecimento e foi publicado em diversos portais de internet e imprensa, o Banco do Brasil passa por reestruturação, mantendo políticas de corte de gastos e aumento de lucros. É certo que agências seriam fechadas e funcionários demitidos/aposentados.

Frente a esta situação a população e diversas entidades empenharam esforços para que este movimento não fosse levado a cabo pelo Banco do Brasil, este fato impediu a implantação deste corte em diversos Estados.

Todavia por via transversa, quando ocorre um roubo a alguma agência bancária com danos em sua estrutura, verifica-se que o requerido não empenha esforços para sua recuperação, assim implementa sua política de fechamento de agências para reduzir despesas.

Esse conduta resta comprovada no caso da Agencia de Taguatinga, como foi informado na audiência pública o atendimento da população e o funcionamento com a disponibilização de numerário trás despesas para a agência, já as grandes operações que trazem resultados para a instituição financeiras continuam sendo operacionalizadas, inclusive com grande êxito, posto que no mês de janeiro de 2018 a Agencia de Taguatinga ocupou a primeira posição em resultados dentre 986 do seu porte no Brasil, conforme informações do gerente durante a audiência pública: “... **informou que agência é lucrativa; que do patamar da agencia de Taguatinga existem 986 agencias a posição do banco em relação as demais foi a 1ª em relação a resultados em a janeiro...**”

Agora alvejamos, não razão para voltar o atendimento ao público e a disponibilização de numerários aos correntistas se as metas e faturamento da agência estão assegurados com a agência fechada, inclusive porque há uma redução de despesas com a manutenção do fechamento.

Os prejuízos causados a população e ao comércio local com a falta de funcionamento da agência causa grande repercussão local, haja vista que inúmeros usuários dos serviços do Banco do Brasil são lesados com a modificação unilateral do conteúdo e/ou qualidade do contrato celebrado entre o banco e seus clientes, sabidamente vulneráveis.



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

Nesse sentido, diversas pessoas procuraram o Ministério Público, inclusive o presidente da ACEIT – Associação Comercial, Empresarial e Industrial de Taguatinga relatando diversas violações de direitos, que necessitam de tutela administrativa e judicial.

Os Comerciantes são prejudicados, principalmente os aposentados, os quais, em idade avançada e sem recursos, são obrigados a dirigirem-se a outras cidades (Combinado e Luís Eduardo Magalhães) para fazer saques de dinheiro.

Essa atitude, além de desumana, prejudica o Comércio local vez que compras e serviços são prestadas naquelas cidades.

Os demais clientes, por sua vez, são obrigados a fretar veículos para levá-los as agências referidas para realizar saques de suas contas correntes. Situação, portanto, que onera por demais os consumidores já lesados.

Por outro lado, os que resolvem aguardar a boa vontade dos Correspondentes Bancários, são obrigados a aguardar longas filas e torcer para não esgotar o limite diário de transações até chegar seu atendimento.

A situação é preocupante, as reclamações são inúmeras e o requerido nada faz para mitigar os efeitos da falta de funcionamento da Agência Bancária de Taguatinga.

Frise-se Excelência, neste período em que a Agência permanece fechada não são realizados atendimentos aos clientes, realizadas impressões de saldos e extratos, emissão de talonário de cheques, saques de valores no auto atendimento, pagamento de boletos bancários, entre outros serviços do banco, todavia a cobrança das taxas de manutenção de conta são cobradas regulamente pelo requerido.

Ao ser questionado este ponto na audiência pública, o representante do banco informou que o cliente tem a faculdade de dirigir-se até a agência para solicitar a alteração da tarifa de manutenção de conta. Todavia, como isso seria possível com a Agência fechada ?

No mais, é prática abusiva alterar unilateralmente contratos com natureza de serviço essencial, ainda mais se a alteração afeta os correntistas da agência bancária extrapolando os limites da legalidade.



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

Recentemente (mês de março de 2018) o gerente da agência do Banco do Brasil de Taguatinga compareceu a Câmara de Vereadores de Taguatinga e durante sessão que discutiu a criação do Conselho Municipal de Segurança e **informou que a agência voltaria a funcionar completamente no final do mês de abril de 2018,** este subscritor estava na sessão e presenciou estas declarações.

Em 28 de maio de 2018, foi determinado ao Oficial de Diligências lotado nesta Promotoria de Justiça o levantamento da atual situação da agência de Taguatinga, e para nossa surpresa esta foi a situação encontrada:







Como se costuma dizer, imagens valem mais do que palavras.

Não existe qualquer possibilidade desta agência prestar atendimento aos correntistas, **ultrapassados mais de dez meses do assalto.**

Merece ser destacado que a agência do Banco Bradesco de Taguatinga que foi alvo dos assaltantes na mesma data e apresentava danos similares, até piores em sua estrutura, e foi reaberto ao público em poucos dias (menos de um mês).

Não é explicação para este descompasso no caso da Agência do Banco do Brasil de Taguatinga.

O requerido insiste em afirmar que não há qualquer diferença para os clientes entre agências e postos de atendimento, o que a própria Resolução nº 4.072/12 do BCB desmente, conforme segue:

*Art. 5º O Posto de Atendimento é **dependência, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades, podendo ser fixo ou móvel.***

*§ 1º Considera-se PA móvel aquele instalado em veículo automotor, embarcação ou reboque, destinado ao atendimento em uma ou mais localidades.*

*§ 2º O PA, quando instalado em recinto de órgão ou entidade da Administração Pública ou de empresa privada, pode prestar serviços*





MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

*do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.*

*§ 3º É facultada a instalação de PA destinado ao oferecimento de serviços de conveniência aos clientes da instituição, bem como à divulgação de produtos e serviços, **sem a realização de operações ou prestação de serviços financeiros.***

*Art. 6º As instituições referidas no art. 1º devem informar, nos seus PAs, em local e formato visíveis ao público:*

*I - **os serviços oferecidos no PA;***

*II - **a localização da dependência mais próxima, para efeito da prestação dos serviços eventualmente não disponíveis naquele PA;** e*

*III - a localização da agência subordinadora ou da sede, conforme o caso. – (Grifo Nosso)*

Ou seja, diferente do que foi afirmado, há sim diferença entre os dois tipos de serviços, sendo o Posto de Atendimento, uma unidade com atividades mais restritas, **podendo inclusive não realizar operações ou prestações de serviços financeiros.**

Chama-se atenção para o fato do Banco do Brasil preferir fechar agências do que investir em atendimento, não apresentando quaisquer alternativas ao encerramento das atividades das agências supracitadas. Cumpre informar que temos pleno conhecimento do princípio da livre iniciativa e concorrência. Todavia, tais princípios precisam **estar em equilíbrio com a defesa dos direitos dos consumidores, também garantida na Constituição Federal.**

**É cediço, igualmente, da crise econômica que o país enfrenta, mas os últimos balanços bancários demonstram que a referida crise não atingiu as instituições financeiras. O lucro dos bancos, inclusive, supera o lucro de todos os outros setores da economia brasileira juntos, não revertendo tais valores em melhoria na prestação dos serviços.**

Destaca-se que somente de abril a junho de 2016, o banco requerido obteve lucro de exatamente R\$ 2,46 bilhões, contudo, mesmo com sucessivos ganhos bilionários a cada trimestre, o serviço bancário fica a desejar, pois constata-se, diariamente, consumidores sofrendo nas filas, até mesmo fora das agências, aguardando horas por atendimento embaixo de chuva e sol, comprovando a real necessidade de



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

expansão das unidades de atendimento e a contratação de mais bancários, indo de encontro à decisão do banco em propor a aposentaria incentivada, por exemplo, aos funcionários do Banco. (notícias foram veiculadas na mídia nacional).

Uma alternativa apresentada durante a audiência pública é a implantação da internet banking pelos correntistas, todavia considerando a realidade Taguatinguense em que não dispomos de internet móvel 4g e poucos domicílios apresentam instalação de banda larga não há como desempenhar o papel da agência.

Ainda, como característica dos comércios locais, há a prevalência do uso de moeda em espécie e o acesso direto aos terminais de saque é fundamental para o uso dos recursos financeiros pelos consumidores, que na maioria das vezes não utilizam de forma habitual cartões de crédito ou débito.

Portanto, percebe-se a maior preocupação com os lucros, bem como com a economia resultante da manutenção da agência fechada, o que gera o descaso com os direitos consumeristas norteadores da relação em questão, conforme será demonstrado.

### III. DA ADEQUAÇÃO DA VIA ELEITA

Nos termos do **art. 81, III, do CDC**, a defesa coletiva do consumidor, em juízo, “será exercida quando se tratar de interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os de origem comum”.

A categoria de direitos coletivos compreende direitos subjetivos individuais que possuam entre si relação de semelhança, a qual convencionou-se denominar de homogeneidade. É justamente essa homogeneidade que permite a defesa de tais direitos em sede coletiva.

A defesa coletiva se justifica pela economia processual – reúne-se inúmeras ações similares e evita-se tratamento diverso da mesma matéria – e pela constatação de relevância social no caso.

Nesse sentido, Antônio Gidi (1995, *apud*, LUIZ NETO) sustenta que esta categoria reflete uma ficção jurídica cuja finalidade é possibilitar a proteção coletiva



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

de direitos individuais com dimensão coletiva.

Isto posto, tem-se que a expressão tutela coletiva refere-se especificamente ao instrumento de defesa destes direitos e não ao direito material tutelado em si.

Diante de tais considerações, a jurisprudência vem reconhecendo que, quando se tratar de direitos socialmente relevantes, se mostrando incontestes sua homogeneidade, essa categoria faz jus à tutela coletiva via ação civil pública.

**Destarte, na presente demanda vislumbra-se com precisão situação a ser amparada pela tutela coletiva, senão vejamos. Trata-se de grupo de pessoas, qual seja, consumidores que usufruem dos serviços bancários prestados pela empresa requerida e que, com o fechamento da agência de Taguatinga, passarão pelos mais variados transtornos e prejuízos com a precarização de seus serviços.**

O Tribunal Regional Federal da 2ª Região inclusive já apreciou questão semelhante a dos autos, pleiteada por meio de ação civil pública, considerando que o caráter coletivo (homogêneo) se sobrepunha à situação particular de cada consumidor na demanda:

**DIREITO DO CONSUMIDOR E PROCESSO CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. APELAÇÃO. APOSENTADOS E PENSIONISTAS DO REGIME GERAL DE PREVIDÊNCIA. EMPRÉSTIMOS CONSIGNADOS. PUBLICIDADE ENGANOSA OU ABUSIVA. INFORMAÇÃO PRÉVIA E ADEQUADA NA CONTRATAÇÃO. COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA. LEGITIMIDADE ATIVA. OBRIGAÇÃO DE FAZER. RESULTADO PRÁTICO EQUIVALENTE. BANCOS NÃO CONVENIADOS. ILEGITIMIDADE PASSIVA. DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. INTERESSE DE AGIR. TERMOS DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA. ABRANGÊNCIA. FALTA DE INTERESSE. ROTEIRO TÉCNICO. APLICAÇÃO DO ART. 515, § 3º, CPC [...] 6. Há interesse de agir/adequação, e possibilidade jurídica na tutela de direitos individuais homogêneos de **expressivo grupo** de aposentados e pensionistas do Regime Geral, em tese lesados pelas instituições financeiras conveniadas ao INSS, sobretudo na fase pré-contratual, incluindo a publicidade, quando a situação individual de cada consumidor sequer é levada em consideração, prevalecendo o aspecto coletivo e a homogeneidade dos direitos envolvidos. Inteligência do art. 81, III, do CDC.**



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*: ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

Precedentes do STJ. [...] (AC 200551010159509, Desembargadora Federal NIZETE LOBATO CARMO, TRF2 - SEXTA TURMA ESPECIALIZADA, E-DJF2R - Data: 23/10/2014). (grifos nossos).

Portanto, restam caracterizados os direitos coletivos da demanda, passíveis de tutela por meio de ação civil pública, que, por sua vez, atraem a incidência do Código de Defesa do Consumidor.

### IV. DO DIREITO

#### IV.1. DA APLICABILIDADE DAS DISPOSIÇÕES DO CDC

Introdutoriamente, convém analisar a aplicabilidade das disposições do Código de Defesa do Consumidor as instituições financeiras, conforme prescreve o CDC no seu art. 3º e § 2º:

*In verbis*:

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

§ 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.

A princípio, cabe lembrar que, em sendo o Banco do Brasil, instituição financeira com personalidade jurídica de direito privado e sociedade anônima de capital aberto, regulada pelo BACEN, aplica-se sobre esta o entendimento fixado pelo Supremo Tribunal Federal acerca da incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. (STF – ADI 2591-DF, Relator. MINISTRO CARLOS VELLOSO, TRIBUNAL PLENO, julgado em 06/06/2006, D.J. 29/09/2006).

Nesse sentido as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor, eis que **"Consumidor"**, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, **"é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito."**

O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência.

Corroborando com o entendimento do STF, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da edição da Súmula 297, consolidou o entendimento que "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras."

A doutrina e jurisprudência sempre travaram calorosos debates acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, principalmente pelo fato das operações bancárias consubstanciarem-se em típicos contratos de adesão.

Sabe-se que os pactos de adesão são os modelos preferidos pelas instituições financeiras, em face do dinamismo do mercado e do crescente índice de consumo, quando as empresas buscam meio prático e ágil para o fechamento de suas operações.

Sendo assim, especificamente, dúvidas não restam quanto à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações decorrentes de operações com instituições financeiras.

O Juiz de Direito do TARS, MÁRCIO DE OLIVEIRA PUGGINA, em



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

artigo publicado na Revista da AJURIS (f. 200 a 206), esclarece:

"... Se produto é todo o bem jurídico, não há como se negar que o crédito é um bem jurídico que é fornecido pelo Banco (fornecedor) ao tomador do crédito (consumidor), como destinatário final (do crédito, enquanto crédito). O mutuário só não seria destinatário final do crédito - enquanto crédito - se, em vez de `consumi-lo', ele o repassasse a terceiros."

Por sua vez, NELSON NERY JÚNIOR, leciona:

"O aspecto central da problemática da consideração das atividades bancárias como sendo relações jurídicas de consumo reside na finalidade dos contratos realizados com os bancos.

Havendo a outorga do dinheiro ou do crédito para que o devedor o utilize como destinatário final, há a relação de consumo que enseja a aplicação dos dispositivos do CDC. Caso o devedor tome o dinheiro ou crédito emprestado do banco para repassá-lo, não será destinatário final e portanto não há que se falar em relação de consumo. Como as regras normais de experiência nos dão conta de que a pessoa física que empresta dinheiro ou toma crédito de banco o faz para sua utilização pessoal, como destinatário final, existe aqui uma presunção hominis, *juris tantum* de que se trata de relação de consumo, quer dizer, de que o dinheiro será destinado ao consumo. O ônus de provar o contrário, ou seja, que o dinheiro ou o crédito tomado pela pessoa física não foi destinado ao uso final do devedor, é do banco, quer porque se trata de presunção a favor do mutuário ou creditado, quer porque poderá incidir no art. 6º, VIII, do CDC, com a inversão do ônus da prova a favor do consumidor (...) O art. 52 do CDC, a seu turno, confirma as disposições do art. 3º, § 2º, quando estipula regra sobre os créditos e financiamentos ao consumidor, não deixando dúvidas sobre a inclusão dessas atividades em sua sistemática."

Consoante ensinamento de PIRES DOS SANTOS,

"atividade bancária é a desempenhada pelos bancos, cujo funcionamento é autorizado pelo Banco Central do Brasil e por ele fiscalizado. Os estabelecimentos dessa natureza atuam no polo fornecedor, por serem prestadores de serviço; consumidores são os que descontam títulos de créditos, fazem investimentos, depósitos, cobranças, etc."

No mesmo sentido as lições de ARRUDA ALVIM

"todos os elementos exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor





MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

para a caracterização de serviço, isto é, atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, estão presentes na atividade bancária...”

Segundo o Professor PAULO LUIZ NETO LOBO, a relação de consumo é que determina a incidência ou não das normas de proteção do Código de Defesa do Consumidor caracteriza-se “pela ostensiva e necessária tutela jurídica de uma das partes, como princípio delimitador do fornecedor”. (Apud “Contratos no Código do Consumidor: Pressupostos Gerais”, RT 705/45-50).

Nessa toada, torna-se, pois, perfeitamente aplicável às instituições financeiras as normas que regem as relações de consumo, harmonizando-se com a função social dos contratos, o equilíbrio contratual e a boa-fé que deve ser perseguida nas relações, jurídicas, princípios basilares consagrados pelo Código Civil de 2002, em seus artigos 421 e 422

### IV.2. DA COMPROVADA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS

Os serviços bancários são inegavelmente serviços essenciais. Ora, a mudança recentemente noticiada, de forma repentina, desrespeita os direitos basilares dos consumidores usuários destes serviços necessários cotidianamente.

**Sabe-se que a requerida, como qualquer empresa, possui a liberdade, através da livre iniciativa, de encerrar suas atividades. Todavia, tal liberdade não deve ser irrestrita a ponto de se sobrepor aos direitos dos consumidores, de igual forma garantidos pela Constituição Federal.**

**Outro ponto a ser analisado é o binômio necessidade-possibilidade. Explica-se: sabe-se que nenhuma empresa tem a obrigação de funcionar com prejuízo, nem é o que pleiteamos nesta ação. Sabe-se também que o Brasil e a economia global passam por um momento de recessão, como amplamente divulgado pela mídia. Todavia, por incrível que pareça, a referida crise não atingiu os bancos brasileiros, que aplicam um dos mais altos juros do mundo, com elevado spread e que atingem trimestralmente cifras bilionárias de lucro – não sendo diferente no caso da Agencia de Taguatinga que apresenta excelente**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**resultados a cada dia que passa chegando a figurar em 1ª Colocação nacional mesmo estando fechada aqui se reside a possibilidade da abertura imediata da agência após a ocorrência do assalto.**

Essa argumentação, aliada ao fato de **diversas liminares conseguidas na justiça para a manutenção das agências que seriam fechadas**, nos leva à conclusão de que a manutenção de manter fechada a agência de Taguatinga está alinhada a estratégia de **diminuir o corpo de funcionários e despesas das agência no Brasil.**

### **IV.3. DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E DO DEVER DE PRESTAR SERVIÇO ESSENCIAL ADEQUADO**

A Lei nº 8.078/1990 define, ao longo de seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor, dentre os quais são destacados:

- I** – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II** - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;
- III** - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;
- [...]
- V** - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;
- VI** - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;
- [...]
- X** - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.

Desta forma, o serviço público bancário deve se pautar pelo princípio da eficiência. É o que se denota do disposto no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal de 1988: “a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]”.



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

É sabido que o fornecedor responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor em decorrência de vício no produto ou serviço. Tal premissa está consubstanciada no artigo 14 do CDC.

Ademais, prevê o artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, que o serviço é impróprio quando não atende as necessidades almejadas pelo consumidor, *ipso litéris*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Em se tratando de concessionária de serviços públicos, importa destacar o art. 22 do CDC, *in verbis*:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, **concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Parágrafo único. **Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.** (grifos nossos).

Os vícios de qualidade são aqueles que fazem com que os serviços se tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. São considerados também como vícios de qualidade quando os serviços apresentam falhas na informação. Assim, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos puramente econômicos sofridos pelos consumidores quando a atividade se demonstrar inadequada para o fim que razoavelmente dela se espera.

A conduta do banco reclamado enquadra-se nas seguintes práticas abusivas, a saber:



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

VI – executar serviços sem prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

Neste sentido, cita-se o Decreto nº 2.181/97 elenca um rol de práticas infrativas no seu art. 12:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:

[...]

III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

[...]

V – prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.

Desta forma, entende-se que o Ministério Público possui competência para agir em prol dos consumidores usuários dos serviços bancários, haja vista que as relações de consumo estão sendo diretamente afetadas devido à falta de compromisso do Banco do Brasil com a sociedade de Taguatinga.

Logo, resta configurada a violação ao Código de Defesa do Consumidor, devendo o BANCO DO BRASIL regularizar a prestação do serviço público de manutenção e administração da agência de Taguatinga.

### **IV.4. ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO BANCÁRIO**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

Cabe referir que a relação jurídica havida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal n. 8.078/90, porquanto o BANCO DO BRASIL S/A, é fornecedor na acepção do art. 3º do CDC, uma vez que forneceu serviços (art. 3º, § 2º, do CDC a consumidores (art. 2º do CDC). Soma-se a isso, ainda, a vulnerabilidade dos destes consumidores, adquirentes do serviço, em relação à empresa prestadora.

Outrossim, os usuários dos serviços bancários é o destinatário final do produto fornecido, pois, conforme o ensinamento de Arruda Alvim, em síntese, "*o consumidor é aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*" (*Código do consumidor comentado*. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, p. 15).

Da leitura dos dispositivos do Estatuto Consumerista a seguir trazidos à colação, resta clara a existência de relação de consumo entre os **sujeitos**.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

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

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 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.

É de considerar a relação em tela como de consumo, estando confirmado que o BANCO DO BRASIL S/A, forneceu o serviço em questão e não prestou serviços de maneira eficaz, como ofertado.

Vale frisar os arts. 1º, III; 5º, XXXII e 170, V da Constituição Federal de 1988, garantidores da dignidade da pessoa humana e a defesa do consumidor como direito fundamental do cidadão, dever do Estado e princípio geral da ordem econômica,



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

tendo como objetivo assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

***Nesse liame, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 51, inciso XIII, estabelece como cláusula abusiva aquela que autoriza o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração. Salta aos olhos que tal disposição desencadearia um robusto desequilíbrio na relação jurídica, eis que privilegiaria o fornecedor em detrimento do consumidor.***

Uma vez aperfeiçoada a celebração do contrato, os contratantes têm o dever de cumprir com as obrigações avençadas. Desta sorte, possibilitar a apenas uma das partes, *in casu* o fornecedor, a opção de cancelar ou alterar o contrato, causaria um grave desequilíbrio na relação, porquanto geraria sensação de insegurança e incerteza ao consumidor.

Assim, reside por igual no conteúdo da norma a máxima que veda o comportamento contraditório, relacionado à boa-fé objetiva e às justas expectativas depositadas no negócio jurídico.

A jurisprudência majoritária abaliza as ponderações expendidas até o momento, consoante se infere:

Apelação Cível. Seguro de Vida. Notificação com proposta de migração para outro plano. Descontinuidade do pacto. Impossibilidade. Abusividade da rescisão unilateral. Apelo improvido. **Mostra-se abusiva a rescisão unilateral pretendida pela seguradora, com base em readequação atuarial, impondo-se a manutenção do contrato de seguro de vida em questão, com os reajustes do prêmio e dos capitais segurados, nos moldes iniciais.** Desproveram o apelo. Unânime. (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul – Sexta Câmara Cível/ Apelação Cível Nº 70024650822/ Relator: Desembargador Artur Arnildo Ludwig/ Julgado em 27.05.2010)” (grifos nossos)

Apelação Cível. Seguro de vida em grupo e acidente pessoais. Sucessivas renovações automáticas. Rescisão unilateral. Impossibilidade. Vínculo de trato sucessivo. CDC. Princípio da confiança. Manutenção do contrato. Sentença mantida. Honorários majorados. **Tratando-se de típica relação de consumo, caracterizada pela vulnerabilidade da contratante, implica**





MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**nulidade da cláusula que ampara o rompimento unilateral do contrato, desprovido de justificativa plausível. Mostra-se arbitrária e descompromissada a conduta da seguradora, ferindo os princípios basilares dos contratos, mormente o da confiança. [...] Proveram o recurso adesivo. (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul – Sexta Câmara Cível/ Apelação Cível Nº 70032628422/ Relator: Desembargador Artur Arnildo Ludwig/ Julgado em 22.04.2010). (grifos nossos).**

Entretanto, não basta a mera previsão de cláusula permitindo a rescisão pelo consumidor para legitimar a alteração unilateral do contrato pelo fornecedor. Diante da situação concreta, imperiosamente há que se analisar o direito de rescindir o contrato, e neste caso verifica-se que a alteração foi feita em desconformidade com o corolário da boa-fé objetiva ou mesmo arrimado em abuso de direito.

Verifica-se que o escopo fundante do inciso XIII do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor está assentado em assegurar ao consumidor e ao fornecedor em posição contratual de igualdade e equilíbrio, a fim de combater que esse se utilize da hipossuficiência apresenta por aquele. Essa hipossuficiência garante ao consumidor a interpretação mais favorável das cláusulas contratuais, além da possibilidade de declaração de ofício da nulidade de cláusula contratual abusiva, a fim de proteger-lhe das práticas abusivas decorrentes da massificação dos contratos.

**Poderia haver uma flexibilização da supramencionada obrigação caso a Requerida comprovasse que não há mais possibilidade para tanto, por exemplo, através de demonstrativos de prejuízo na sua atividade, o que, repise-se, não é a realidade da empresa demandada.** Apenas em 2015 o Banco do Brasil registrou lucro líquido de **R\$ 14,4 bilhões**, resultado 28% superior ao obtido em 2014, quando seus ganhos somaram **R\$ 11,24 bilhões**. Nenhum setor econômico auferiu tanto lucro no Brasil como o setor bancário, garantindo mais ganhos que todos os outros setores da economia em conjunto.

**Em razão das justas expectativas depositadas na avença pactuada, é proibido ao fornecedor implementar modificações, de maneira unilateral, sem que haja robusto motivo. Toda alteração contratual, superveniente à conclusão do contrato de consumo, deve ser discutida entre fornecedor e consumidor, não sendo válida qualquer disposição contratual que afirme o**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

contrário.

**Principalmente porque no caso da agência de Tguatinga falta transparência da instituição em relação a sua real intenção de voltar a funcionar a agência de Taguatinga.**

### IV.5. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA

No cenário em foco, constata-se que os consumidores possuem, de forma assegurada pelo BANCO DO BRASIL, **o direito aos serviços bancários contratadas.**

Percebe-se que o fornecedor não tornou público a decisão de encerrar a agência ou que não vai mais operacionalizar tal serviço contratado.

Nesse contexto, o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor estabelece que toda oferta ou informação relativa a produtos e serviços tornada pública vincula o fornecedor ofertante, obrigando-o ao cumprimento. Ficando o fornecedor vinculado à oferta e/ou informação.

Logo, pode o consumidor exigir seu cumprimento forçado, aceitar outro produto ou prestação de serviço ou, então, rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, nos termos do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor.

**Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado.** (grifos nossos)

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

*Ocorre que o fornecedor, desde 2017, não disponibiliza, por decisão unilateral, os serviços que são objeto da relação de consumo e continua recebendo pelo serviços sem oferecer qualquer desconto ou isenção.*

Evidencia-se então, um claro descumprimento de oferta, pois, posterior ao assalto, não foi efetivada nenhuma medida para reestabelecer o atendimento aos clientes.

Diante dos dispositivos supracitados, entende-se que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e consequentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado.

Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor. No caso, os serviços bancários da agência de Taguatinga.

Por conseguinte, no momento em que o consumidor toma conhecimento da oferta dá-se o efeito vinculativo e, a partir do momento em que este consumidor manifesta sua aceitação pela oferta, a mesma passa a contrato.

O fornecedor não pode alegar erro nas informações constantes na proposta, para se escusar da obrigação de cumprir com o ofertado, haja vista que as informações nas relações de consumo integram-se ao contrato desde quando concretizados, pois, tratando-se de relação de consumo, eventual equívoco na oferta não afasta a força vinculante da proposta aceita.

Outrossim, conforme dispõe o art. 35 do CDC, o fornecedor não pode se recusar a cumprir a oferta, porém, uma vez descumprida a obrigação, pode o consumidor exercer as opções previstas nos incisos do artigo supracitado.

*A conduta do fornecedor em não prestar o serviço contratado da maneira esperada, enseja a aplicabilidade do inciso I, do art. 35 do CDC, qual seja a exigência do cumprimento forçado da obrigação, ou o desconto no valor contratado pelos serviços*

Porém, verifica-se pelos dispositivos em comento, que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

consequentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado.

Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta e/ou informação, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor.

Assim, como o dever de informação é um reflexo do princípio da transparência e está previsto no art. 6º, III do CDC, ele tem o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações, principalmente, na fase pré-contratual.

Neste caso, até o pós contratual não esta sendo cumprido pelo prestador de serviço, pois não há informações em relação ao funcionamento da agência e as informações divulgadas não foram cumpridas pela instituição.

Preocupa-se o Direito do Consumidor com a fase pré-contratual porque é justamente nela que se constitui a atividade destinada a dar vida ao futuro contrato. O dever de informar decorre do art. 6.º III do CDC, assim como no art. 31, CDC, sendo um dever essencial, para a harmonia e equilíbrio de todas as relações de consumo.

Deste modo, preventivamente, o fornecedor deve sempre prestar as informações ao consumidor sobre o conteúdo do contrato, dando especial ênfase para as cláusulas limitativas do direito do Consumidor, conforme art. 54, §4º do CDC.

O ordenamento jurídico pátrio estabelece nos artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V da CFRB/88, que a defesa do consumidor é direito fundamental do cidadão, dever do Estado e princípio geral da ordem econômica, tendo como objetivo assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

**XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;** (grifos nossos)

Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

**V - defesa do consumidor;** (grifos nossos)

Nesse contexto, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, toda oferta relativa a produtos e serviços vincula o fornecedor ofertante, obrigando-o ao cumprimento do que oferecer, nos termos do já mencionados artigos 30 e 35.

Reitera-se e ratifica-se, então, pelos dispositivos em comento, que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e conseqüentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado. Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor.

Logo, resta evidente, ao compulsarmos os autos do ICP, que o serviço contratado, passará a não ser mais prestado, tudo em desconformidade com a oferta realizada, ou seja, de forma inadequada para os fins que razoavelmente se esperava. Há, na realidade, uma insuficiência do serviço prestado. Neste íterim, resta cristalina a violação do fornecedor Banco do Brasil, não só às normas do Código de Defesa do Consumidor, mas também à Constituição Federal.

Por fim, da necessidade de reparação dos danos patrimoniais causados pela má prestação de serviços no descumprimento da oferta apresentada, o Código de Defesa do Consumidor preceitua em seu art. 6º, inciso VI:

Art. 6º - São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e **reparação de danos** patrimoniais e morais, individuais, **coletivos** e difusos. (grifos nossos)

O Decreto nº 2.181 em seu artigo 13, considera prática infrativa:

Art. 13 - Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

(...)

VI – **deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo,



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direito. (grifos nossos)

Portanto, é direito do consumidor exigir o cumprimento forçado do que lhe foi ofertado, visto que houve descumprimento da oferta por parte do Banco do Brasil, ensejando a atuação deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor, assim como a censura da conduta perniciosa da empresa Ré, uma vez que restou indubitavelmente configurado lesão aos direitos dos consumidores usuários dos serviços bancários efetivamente contratados.

### **IV.6. DA VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO 3.694 e RESOLUÇÃO 2.932 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. 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 Resolução o requerido 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 desses.

Ademais, desola o consumidor constatar o desprezo impune que lhe





MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

dedicam os requeridos quanto a seus mais básicos direitos, ainda que disponha de meios materiais suficientes para respeitá-los, mantendo, pelo menos, os caixas eletrônicos em funcionamento e com numerário suficiente para atender a demanda da população.

Não obstante, o requerido esteja 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.

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 o requerido, em dias de semana, em pleno horário de atendimento ao público, não disponibiliza atendimento e numerários nos caixas eletrônicos caracteriza conduta ilegal, que afronta resolução do órgão regulador

### **IV.7. DA REPARAÇÃO DOS DANOS MORAIS COLETIVOS E RESSARCIMENTO DOS DANOS MATERIAIS DIFUSOS**

A Constituição Federal de 1988 alçou o direito à reparação do dano moral à categoria de direito fundamental, previsto no próprio artigo 5º da Carta Magna em dois de seus incisos:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;  
(...)



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O Código Civil de 2002, por sua vez, assevera que “*aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito*” (art. 186). Esse dispositivo encontra complemento na seara da responsabilidade civil no art. 927, no qual é estabelecido que o cometimento de ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 187, gera a obrigação de repará-lo.

Em sua modalidade dano moral coletivo, Carlos Alberto Bittar Filho o define:

(...) 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 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**).

Segundo a doutrina e jurisprudência, constitui dano moral coletivo a lesão a interesses metaindividuais, tais como: publicidade enganosa, publicidade abusiva, acidentes de consumo, o dano ambiental, etc.

Da mesma forma, no presente caso, em que existe ofensa à coletividade dos consumidores, atingida pela conduta do Banco do Brasil S.A ao não efetivar esforços para promover a abertura da agência de Taguatinga-TO, ultrapassados mais de dez meses do evento que causou seu fechamento, trata-se de hipótese de dano moral coletivo, cuja reparação deve ter efeito punitivo e pedagógico.

O CDC é claro ao estabelecer como direito do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. Assim sendo, não parece adequado entender que apenas os danos morais individuais mereçam



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

reparação, sob uma perspectiva estreita de vincular a aferição do dano moral ao dever de reparação do sentimento da “dor” e “constrangimento”.

Tal visão adotada pelo Código Civil e Código de Processo Civil possui cunho eminentemente individualista e, portanto, deve ser adequada à determinação constitucional que resguarda os direitos metaindividuais.

Daí por que o dano moral coletivo não leva em conta apenas os aspectos “dor e constrangimento” resultantes da violação do Princípio da Dignidade Humana para reparar o bem difuso. A imposição do dever de reparar tem cunho não apenas preventivo e/ou punitivo, mas também caráter pedagógico e reparador. Não se pode ignorar a premissa de que também a comunidade sofre os efeitos de um dano extrapatrimonial, e, assim sendo, deve haver efetiva proteção coletiva assegurada pela norma fundamental do ordenamento jurídico brasileiro.

No campo jurisprudencial, merece destaque o entendimento da Ministra Nanci Andrichi que prescreve: *“nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venha a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado”*.

Colacionando julgado mais recente acolhendo a necessidade de reparação do dano moral coletivo, veja-se didático julgado do STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR. TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia. (...) A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, **não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial. 8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa.** 9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012. 10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012). (...). 12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. 13. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014). (grifos nossos).

Uma vez evidenciado o dano moral coletivo, resta agora quantificar o valor da condenação a título de compensação, tarefa tormentosa entre os operadores do direito, mas que a jurisprudência cuidou de tratar, estabelecendo critérios para tanto, quais sejam, a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

A falta de prestação dos serviços nos terminais de autoatendimento e na agência bancária, 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



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

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 os serviços bancários em Taguatinga, que é mais rápido e eficaz para realizar operações, são condicionados a enfrentar as morosas filas dos Correspondentes ou dirigir-se a outras cidade 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 expediente bancário, privados de valores que são de sua propriedade e que estão depositados nos bancos, sem falara ainda que existem inúmeros clientes que relataram que deslocaram -se até a agência de Combinado e ao chegar encontraram os Caixas Eletrônicos sem dinheiro;

**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 ocasião da prática do ato lesivo.

O dano moral difuso define-se como aquele de natureza não



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*: ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

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 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 nexa causal) são os mesmos.

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,





MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

## **PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

pois, de desafio ao juiz, o qual poderá utilizar as armas do art. 5º da LICC e do art.125 do diploma processual civil.

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 Taguatinga 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, desamparados e, o mais grave, sem esperança nas instituições democráticas e no poder constituído.

Desse modo, resta perfeitamente caracterizado o dano moral coletivo, bem como, tendo em vista que o Banco do Brasil é uma das maiores instituições bancárias do Brasil e com certeza a empresa que apresenta maior faturamento no Município de Taguatinga, acreditamos que a quantidade de clientes seria uma base de cálculo justa e clara, por isso, os danos morais devam ser fixados em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por cada cliente correntista da agência de Taguatinga.

#### **IV.8. 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.

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 agir assim, assumirá o risco de sofrer desvantagem de sua própria inércia, com a incidência das regras de experiência a favor do consumidor."

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;"

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato de o vício de qualidade no serviço prestado pelo requerido 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.

Assim, requer-se a inversão do ônus da prova relativamente: a) à



MINISTÉRIO PÚBLICO

*in verbis*: ESTADO DO TOCANTINS

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

proporção da qualidade em que o serviço foi prestado e b) ao dano moral coletivo.

**V. DA RECENTE DECISÃO – MESMA SITUAÇÃO DE FATO E DE DIREITO**

Recentemente, mais precisamente em 28/03/2016, o Juízo da 2ª Vara Cível de Araguaína, atendendo pedido de tutela nos autos nº 0016463-35.2014.827.2706, condenou os requeridos: BANCO DO BRASIL S/A e BANCO BRADESCO S/A ao pagamento de R\$ 10.000.000,00 cada um à título de danos morais coletivos, *in verbis*:

(...)

*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.*



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

(...)"

### VI. DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Dispõe o parágrafo 3º do artigo 84 do CDC que, “sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu”.

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais. Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência.

Neste contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda (sem a concessão de liminar) normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

Trata-se, portanto, de verdadeira antecipação de tutela, logo, deve o dispositivo ora em comento ser interpretado em harmonia com o artigo 300, do Novo Código de Processo Civil que trata do assunto de forma geral.

O artigo 300, do CPC de 2015, determina, para que seja concedida a tutela de urgência, exista elementos que *evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*. A referida tutela poderá ser concedida liminarmente ou após justificação prévia, sendo que a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida caso exista perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

**A probabilidade do direito decorre da violação dos direitos do consumidor, conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a**



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis: ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

**simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício, bem como da vedação das práticas abusivas do fornecedor de serviço público bancário, para não rescindir unilateralmente os contratos, assim como para coibir a imposição das alterações do funcionamento da agência, dificultando o acesso a um serviço essencial.**

**Já o perigo do dano reside na necessidade de manter, a priori, o pleno funcionamento da agência do Banco do Brasil de Taguatinga, visto que a relação entre fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, boa-fé e equilíbrio dos interesses e não em uma relação eivada de descaso e obstáculos no acesso aos serviços bancários.**

Insta destacar que o dano sofrido pelos consumidores vai além de uma mera insatisfação ou dissabor, principalmente porque os consumidores ficam em situação de enorme desvantagem, bem como, se de fato for mantido o fechamento da agência, o deslocamento para outras agências ou postos de atendimento poderão colocar em risco sua vida, saúde e segurança, e até mesmo, em última análise, a própria dignidade dos consumidores.

Ressalte-se que, o acolhimento da noção de dano não injusto é de extrema importância para a questão, tendo em vista que, se assim não fosse, a gama de situações que reclamam antecipação dos efeitos da tutela seria radicalmente comprometida, pois é normal que medidas tais causem danos na parte “prejudicada” pela medida.

E com a concessão da tutela que ora se pretende antecipar, conforme acima citado, essa não será injusta, tampouco capaz de acarretar qualquer dano a parte ré, visto que se pretende proteger com esta medida, a saúde, vida e segurança dos usuários, sendo estes a parte mais vulnerável na relação de consumo.

Isto porque a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida consiste em obrigação de fazer: **1º)** Deixar de ser cobrada tarifas bancárias de manutenção de contas dos correntistas enquanto a agência de Taguatinga não estiver em pleno funcionamento; **2º)** Manter em funcionamento dois caixas eletrônicos abastecidos com dinheiro enquanto não estiver em pleno funcionamento a agência.

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e



MINISTÉRIO PÚBLICO

verbis:ESTADO DO TOCANTINS

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO

assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto nos artigos 499 do Código de Processo Civil de 2015 e 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

### VII. DOS PEDIDOS

Diante de tudo que foi exposto, requer:

1. Concessão dos efeitos da tutela antecipatória para, com fundamento no art. 300 do CPC, o Banco do Brasil S.A.:

1.1. Isentar as tarifas bancárias de manutenção de contas de todos os correntistas da Agência do Banco do Brasil de Taguatinga até o total funcionamento da Agência;

1.2. Manter em funcionamento e abastecido com cédulas dois caixas eletrônicos na sala de auto atendimento da Agência de Taguatinga;

1.3. Requer a aplicação de multa diária, em caso de descumprimento da r. decisão, em valor a ser arbitrado por V. Exa, a ser lançado e deduzido do valor que envolve a demanda, até que a r. ordem judicial seja integralmente cumprida pelo requerido, a qual deverá ser revertida na forma do item 3. consignado logo abaixo.

2. A confirmação dos efeitos da tutela antecipada para que o BANCO DO BRASIL S.A. mantenha o funcionamento pleno da agência de Taguatinga-TO;

3. A condenação, a título de danos morais coletivos, no valor de R\$ **5.000,00 (cinco mil reais) por correntista**, a ser recolhido Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor – nos termos da art. 13 da Lei nº 7.347/85 ou a outra instituição que Vossa Excelência entender cabível;

4. A devolução a todos os correntistas dos valores recebidos a título de tarifas de manutenção de contas no período em que a agência do Banco do Brasil permaneceu sem funcionamento ou, **alternativamente**, a devolução de parte dos valores pagos tendo em vista que vários serviços deixaram de ser oferecidos pela agência de Taguatinga enquanto permaneceu fechada;



MINISTÉRIO PÚBLICO

*verbis*:ESTADO DO TOCANTINS

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE TAGUATINGA - TO**

5. Que o gerente da agência seja notificado para apresentar o relatório com número total de correntista existente na Agência no momento em que ocorreu o sinistro (04.07.2017), bem como informar o valor mensal arrecadado pela Agência a título de manutenção de contas e tarifas bancárias;

6. Citação da Ré para responder a presente ação, sob pena de ser-lhe aplicada a pena de revelia e conseqüente confissão acerca dos fatos apresentados.

7. A publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, nos termos do art. 94 da Lei nº 8.078/90, com ampla divulgação pelos meios de comunicação social;

8. A condenação da ré ao pagamento de todas as custas processuais, ônus da sucumbência e honorários advocatícios, com as devidas atualizações monetárias;

9. A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos pelo autor, desde logo, em face do previsto no artigo 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 da Lei nº 8.078/90;

10. Sejam as intimações do autor feitas pessoalmente, mediante encaminhamento dos autos a esta Promotoria;

Protesta o Ministério Público Estadual, pela produção de todas as provas que se fizerem necessárias no decorrer do processo.

A presente petição inicial vai instruída com cópia dos autos do Inquérito Civil Público E-ext nº 2017.0003711.

Dá-se a esta causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

De tudo pede deferimento.

Taguatinga, 30 de maio de 2018.

Argemiro Ferreira dos Santos Neto

**Promotor de Justiça**