

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA COMARCA DE ANANÁS-TO**

**Ref.: NF. Nº 2017.0001145/MP/PJANANÁS**

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, por intermédio do Promotor de Justiça desta Comarca de Ananás, vem perante Vossa Excelência para, com fulcro nos arts. 127, 129, inciso III, 170, caput e inciso V, da Constituição da República, nos arts. 143, inciso III, 148, §1º, 149, da Constituição Estadual, 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 PARA CUMPRIMENTO DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE NÃO FAZER CUMULADA COM 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, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.

**I. DOS FATOS**

Inicialmente, por meio de diversas notícias divulgadas pelos principais veículos de comunicação do Tocantins, esta Promotoria de Justiça tomou conhecimento de que o Banco do Brasil decidiu fechar neste Estado 02 (duas) agências bancárias e transformar outras 8 (oito) em postos de atendimento, sob o argumento de fazer parte de um conjunto de medidas para ampliar o investimento no atendimento digital e aumentar a eficiência

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

operacional, e infelizmente a Agência do município de Ananás/TO é uma das atingidas.

No dia 11 de Julho de 2017, foi instaurada a Notícia de Fato de nº 2017.0001145 (a qual subsidia a presente exordial), mediante denúncia feita nesta Promotoria de Justiça, em razão da transformação da Agência 3973 do Banco do Brasil, situada na Avenida Brasil, no município de Ananás/TO, única Agência Bancária desta urbe, em Posto de Atendimento, que reduziu os serviços de atendimento presencial e autoatendimento em prejuízo à coletividade de consumidores, tornando seu funcionamento precário.

O município de Ananás-TO, situado no extremo norte do Estado do Tocantins, na região do Bico do Papagaio, só possuía esta única Agência, que mesmo em seu pleno funcionamento, já chamava atenção para as várias reclamações da população em geral.

A população de Ananás vem enfrentando sérios problemas com diversos serviços bancários, desde a transformação da Agência em Posto de Atendimento, um deles é a falta de movimentação de cédulas de dinheiro. As opções agora são uma casa lotérica e uma agência dos Correios, porém não suportam o fluxo de consumidores à procura do serviço. A população do município reclama que a circulação de dinheiro diminuiu na cidade, o que desencadeou problemas na econômica, e conseqüente no desenvolvimento do município.

Ainda, cabe destacar, que os comércios locais em Ananás/TO têm como característica predominante, a prevalência do uso de moeda em espécie, principalmente por ser no interior do Estado, onde 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. Ora, praticamente tudo passa pelos bancos: pagamento e recebimento de salários, pensões,

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

aposentadorias, taxas, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, saques em dinheiro e transferência de valores.

Portanto, percebe-se a maior preocupação com os lucros e com a economia do município, resultante das mudanças ora apresentadas e o descaso com os direitos consumeristas norteadores da relação em questão, conforme demonstrado.

Tal fato, vem causando uma grande insatisfação local, haja vista que inúmeros usuários dos serviços do Banco do Brasil estão se sentindo lesados com a modificação unilateral do conteúdo e/ou qualidade do contrato celebrado entre o banco e seus clientes, sabidamente vulneráveis. Nesse sentido, este Órgão de Execução Ministerial, reconhece nessas práticas diversas violações de direitos, que necessitam de tutela administrativa e judicial.

Frisa-se que é prática abusiva alterar unilateralmente contratos com natureza de serviço essencial e que esta alteração pode afetar os correntistas da agência bancária extrapolando os limites da legalidade.

Diante deste quadro, com o escopo de buscar a resolução extrajudicial do problema trazido à baila, no dia 24 de Outubro de 2017, o Ministério Público do Estado do Tocantins, comarca de Ananás, expediu ofícios ao Banco do Brasil, solicitando a perspectiva regularização integral dos serviços.

Por seu turno, a referida instituição financeira, em resposta, informou que tais transtornos foram provocadas pela genérica alegação de "insegurança" na comunidade Ananaense, em decorrência de ações criminosas a que fora submetido o imóvel que abriga a agência bancária em comento, sendo que em Ananás o Banco do Brasil continuará a só prestar atendimento comercial aos clientes, com funcionamento de terminais de Autoatendimento para pagamentos e transferências, no entanto, continuará não ofertando serviço de caixa, e movimentação de

cédulas.

Nesse contexto, vale destacar, que se torna inconcebível que instituições financeiras de grande porte, como o Banco do Brasil, que cada vez mais maximiza os seus lucros e socializam os seus prejuízos, além de cobrar tarifas bancárias exorbitantes, se dêem ao luxo de deixar a comunidade local ao seu talante e bel prazer, elegendo a data que melhor lhe convier, para efetivar o restabelecimento todos os serviços bancários na agência 3973 de Ananás/TO, demandando uma intervenção enérgica do Poder Judiciário, como forma de inibir esta conduta ilegal e abusiva, diante da essencialidade do serviço.

Ademais, a requerida 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 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.**

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<sup>1</sup>, não revertendo tais valores em melhoria na prestação dos serviços.

Outrossim, considerando a realidade dos cidadãos Ananaenses, o investimento apenas em canais digitais não implica na efetiva melhoria na prestação do serviço, o que deveria ser utilizado como alternativa e não ferramenta principal.

Ademais, têm-se que, além da Agência de Ananás prestar serviços a todos os cidadãos do referido município, que conta com aproximadamente 9.749 habitantes, segundo estimativa do IBGE em 2017<sup>2</sup>, atende ainda as cidades circunvizinhas que não têm Agência do Banco do Brasil próprias, como Riachinho/TO (População estimada 2017 - 4.601 habitantes)<sup>3</sup>, Angico (População estimada 2017 - 3.423 habitantes<sup>4</sup>), Cachoeirinha (População estimada 2017 - 2.276 habitantes<sup>5</sup>) e Luzinópolis (População estimada 2017 - 3.038 habitantes<sup>6</sup>).

A despeito disso, vale registrar, que tal situação está submetendo os consumidores a situações de vantagem manifestamente onerosa, pois, para efetivarem aquelas transações bancárias passíveis de atendimento somente na modalidade presencial, que o Banco do Brasil não dispõe mais em Ananás/TO, os clientes da instituição bancária, necessitam

<sup>1</sup> <http://www.infomoney.com.br/mercados/acoes-e-indices/noticia/5510470/lucro-bancos-supera-todos-outros-setores-juntos-isso-mau-sinal>

<sup>2</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=170100&search=tocantins|ananas>

<sup>3</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=171855&search=tocantins|riachinho>

<sup>4</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=170105&search=tocantins|angico>

<sup>5</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=170382&search=tocantins|cachoeirinha>

<sup>6</sup> <https://cidades.ibge.gov.br/xtras/perfil.php?lang=&codmun=171245&search=tocantins|luzinopolis>

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

percorrer, as suas expensas, longas distâncias, para conseguirem atendimento em municípios contíguos, prejudicando, sobremaneira, os hipossuficientes, que não dispõem, em sua maioria, de recursos financeiros para custearem esses deslocamentos e muito menos possuem acesso contínuo aos serviços bancários ofertados sob a forma de atendimento virtual, violando o art. 6º, incisos IV, VI e X c/c art. 22, do Código de Defesa do Consumidor, além dos riscos ofertados a vida, inerentes aos deslocamentos rodoviários.

Posto isso, verifica-se que aproximadamente 23.000 pessoas, dentre correntistas, usuários e moradores das proximidades, ficaram severamente e irreparavelmente lesados, com o não-funcionamento da Agência 3973 de Ananás/TO, sendo que o atual Posto de atendimento, não oferece os serviços imprescindíveis que a população necessita, sendo obrigados a se deslocar por aproximadamente 80 (oitenta) quilômetros de distância para serem atendidos, tendo em vista que a Agência do Banco do Brasil mais próxima fica em Xambioá/TO.

## **II. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO COMO ÓRGÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR**

A legitimidade do MINISTÉRIO PÚBLICO para propositura de ações civis públicas decorre das disposições dos **artigos 81, e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor, que permitem a defesa do consumidor em juízo, a título coletivo, pelo Ministério Público à defesa dos direitos e interesses amparados pelo CDC.**

Em outras palavras, o Ministério Público encontra-se no rol de legitimados, ademais, **o art. 1º, II, c/c o art. 5º, I, da Lei 7.347/85,** faculta a proposição de ação civil pública para reparação de danos morais e patrimoniais causados ao consumidor a esse Órgão de Execução Ministerial.

Evidente, pois, a legitimidade ativa na presente demanda.

### **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<sup>7</sup>) sustenta que esta categoria reflete uma ficção jurídica cuja finalidade é possibilitar a proteção coletiva 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<sup>8</sup>.

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 subtração de

---

<sup>7</sup> LUIZ NETO, Carlos. **Legitimação do Ministério Público na tutela dos direitos individuais homogêneos mediante ação civil pública**. Disponível em: <[www.agu.gov.br/page/download/index/id/540561](http://www.agu.gov.br/page/download/index/id/540561)>. Acesso em 6 out 2015.

<sup>8</sup> Conforme precedentes: ARE-AgR 660140, DIAS TOFFOLI, STF; RE-AgR 699580, CELSO DE MELLO, STF; RE-AgR 401482, TEORI ZAVASCKI, STF; RE-AgR 459456, CÁRMEN LÚCIA, STF; AI-AgR 606235, JOAQUIM BARBOSA, STF.

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

algumas das atividades essenciais na agência, passarão pelos mais variados transtornos e sofrerão com a precarização de seus serviços.

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 OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIACÃO DE*

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

*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.

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

Por sua vez, NELSON NERY JÚNIOR<sup>9</sup>, 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<sup>10</sup>,

*"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<sup>11</sup>

*"todos os elementos exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor para a caracterização de serviço, isto é, atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, estão presentes na atividade bancária..."*

<sup>9</sup> NERY JÚNIOR, Nelson. Código de Defesa do Consumidor. Ed. Forense Universitária, 1998, p. 313-318.

<sup>10</sup> SANTOS, Uderico Pires dos. Teoria e Prática do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Ed. Paumape, 1992, pag. 36.

<sup>11</sup> Código do Consumidor Comentado, RT, 1995, p. 40

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<sup>12</sup>

#### **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**

<sup>12</sup>Código Civil de 2002: “Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.”“Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.”

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*<sup>13</sup> e que atingem trimestralmente cifras bilionárias de lucro – aqui se reside a possibilidade da manutenção das agências.

Impende destacar a esse fato, que pessoas físicas e jurídicas, públicas e privadas, movimentam mensalmente milhões de reais seja em transações comerciais ou pagamento de folha de pagamento de servidores e colaboradores através do Banco do Brasil, não podendo haver qualquer alegação de prejuízo da instituição em nosso estado.

#### **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;

[...]

<sup>13</sup> diferença entre as taxas que os bancos pagam para captar recursos e as que cobram dos consumidores.

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

*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 [...]”.

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 líteris*:

*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).***

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

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:

*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 atribuição 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 Ananaense.

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 bancária situada na cidade de Ananás/TO.

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

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 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.*

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

*§ 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, 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:

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

*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 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 resilição pelo consumidor para legitimar a alteração unilateral do contrato pelo fornecedor. Diante da situação concreta, imperiosamente há que se analisar o direito de resilir o contrato, e neste caso verifica-se que a alteração foi feita em descompasso 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

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

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.<sup>14</sup> Nenhum setor econômico aufere tanto lucro no Brasil como o setor bancário, garantindo mais ganhos que todos os outros setores da economia em conjunto.**

O crescimento da oferta de serviços financeiros para a população Tocantinense, de forma geral, deve ocorrer mediante a ampliação e expansão das agências bancárias, bem como através da contratação de mais funcionários.

Assim, os canais de atendimento eletrônicos e presenciais apresentam perfis bastante distintos frente à necessidade do cliente, sobretudo nos consumidores Tocantinenses de municípios mais distantes, no interior do Estado, como é o caso de Ananás. Apesar de a tecnologia de automação bancária permitir o encurtamento de distâncias, a democratização do acesso aos serviços e o autoatendimento ainda não substitui de forma completa a necessidade de atendimento pessoal presencial.

**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**

<sup>14</sup> <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/02/lucro-do-banco-do-brasil-sobe-para-r-144-bilhoes-em-2015.html>

**consumo, deve ser discutida entre fornecedor e consumidor, não sendo válida qualquer disposição contratual que afirme o contrário.**

#### **IV.5 DESCUMPRIMENTO DA OFERTA**

No cenário em foco, constata-se que os consumidores possuíam, de forma assegurada pelo BANCO DO BRASIL, **o direito aos serviços bancários em suas agências contratadas para prestação de tais serviços.**

Percebe-se que o fornecedor, ora Requerido, tornou público a decisão de encerrar determinadas agências e reduzir outras agências para postos de atendimento no Estado do Tocantins, sendo um dos municípios atingidos Ananás, indo em desencontro com a oferta apresentada no momento da contratação.

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;*

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

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

Ocorre que o fornecedor, em 2017, não possuirá em seus quadros de funcionamento, por decisão unilateral, um total de 402 agências em todo país, e que 379 serão transformadas em postos de atendimento, destas 01 é situada em Ananás, Estado do Tocantins.

Evidencia-se então, um claro descumprimento de oferta, pois, posterior a contratação dos serviços bancários em agências específicas, o banco comunica o fechamento de umas, e outras determina sua transformação em postos de atendimento sem nenhuma preocupação com os seus consumidores.

Diante dos dispositivos supracitados, entende-se 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.

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, o mesmo 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.

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

Outrossim, conforme dispõe o art. 35 do CDC que 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, para que reverta o quadro de transformação em Posto de Atendimento da Agência 3973 do município de Ananás, para que a Agência volte a cumprir com todas suas especificidades, atendendo a demanda dos seus consumidores de forma integral*

Porém, verifica-se 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 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.

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.

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

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 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.

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

Logo, resta evidente ao compulsarmos os autos, que o serviço contratado, logo, 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 ínterim, resta cristalina a violação do fornecedor Banco do Brasil a 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, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciante 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 Execução Ministerial em prol da população da cidade de Ananás/TO, assim como a censura da conduta perniciosa da empresa Requerida, uma vez que restou

indubitavelmente configurado lesão aos direitos dos consumidores usuários dos serviços bancários efetivamente contratados.

#### **IV.6 LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E AS VARIÁVEIS AO ACESSO BANCÁRIO**

Os estudos sobre a questão regional sempre se caracterizaram pela análise do comportamento das variáveis reais da economia (produção, emprego, salários etc.). Além disto, destaca-se também o fato de que variáveis monetárias e financeiras são recorrentemente negligenciadas.

O crescente, e sem precedentes, processo de desregulamentação dos sistemas financeiros evidenciou-se com o surgimento das chamadas tecnologias de informação, que transformaram a moeda cada vez mais em pedaços de informações transferidas através de sofisticadas redes de telecomunicações, tendo como principal consequência deste processo o aumento dos canais de transmissão monetária.

No entanto, ao invés de levar inexoravelmente a uma alta descentralização e dispersão no formato das atividades financeiras, a desregulamentação, globalização e introdução de tecnologias de informação terá coerência se for levado em consideração as particularidades de cada consumidor.

Entretanto, muito mais do que um processo autônomo e uniforme, a globalização financeira é inerentemente um fenômeno geográfico, fruto de estratégias organizacionais, tecnológicas, corporativas e regulatórias de instituições.

Nesta perspectiva, e levando em consideração a realidade do município de Ananás, está clara a necessidade de discussão acerca da transformação da Agência em posto de atendimento, uma vez que a atitude da instituição financeira vem prejudicando diretamente a economia da própria cidade, como também das cidades circunvizinhas, que dependem

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

indiretamente desta, principalmente porque os municípios se situam do interior do Estado, onde existem poucas agências bancárias, e o uso do dinheiro em espécie ainda se sobrepõe ao uso de cartões de crédito e débito, afetando assim muitos consumidores que precisariam, muitas vezes, se deslocar para municípios vizinhos.

Deste modo, a transformação da Agência em posto de atendimento, prejudica a política monetária no desenvolvimento da nossa região em questão. Isto porque observa-se a constatação empírica da diversidade – de desenvolvimento econômico e institucional – entre regiões e seus respectivos sistemas financeiros, mas também pela crença de que em uma sociedade capitalista, a moeda é capaz de afetar, de forma permanente, as variáveis reais da economia.

**Destarte, o encerramento da agência do município citado acima, em posto de atendimento, caracteriza um retrocesso para as relações de consumo do Estado.**

**Impende ainda destacar que com a transformação da Agência em posto de atendimento os consumidores vão atrás dos recursos que ali estão indisponíveis e percorreram vários km´s até o atendimento em uma agência mais próxima do seu domicílio, o que acarretará inúmeros prejuízos a boa prática nas relações de consumo, penalizando sobremaneira a coletividade de consumidores.**

Diariamente, os consumidores que procuram esse serviço enfrentam filas colossais para conseguir atendimento, além de enfrentarem problemas como falta de dinheiro nos caixas eletrônicos e infraestrutura precária. Fatores como esse, comprovam a urgência da expansão do serviço, maior qualidade de atendimento e contratação de novos funcionários para atender a demanda, e não o fechamento das mesmas.

Os correntistas da Agência que foi reduzida terão que se deslocar a outro Município, ocasionando grandes transtornos, uma vez que o

relacionamento diário com os bancos é uma realidade inseparável da vida da maioria das pessoas.

**Praticamente tudo passa pelos bancos: pagamento e recebimento de salários, pensões, aposentadorias, taxas, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, saques em dinheiro e transferência de valores.**

Com isso, fica evidente que o Banco do Brasil com a reestruturação de agências e o plano de aposentadoria incentivada tem como única finalidade o lucro, deixando a mercê centenas de consumidores que não possuem condições mínimas de acesso aos serviços anteriormente contratados nas agências físicas.

Assim, observa-se que o setor bancário está cada vez mais distante dos valores e do seu papel na sociedade, preocupando-se apenas com o lucro e deixando de lado a melhoria das condições de vida da população, não valorizando a diversidade.

Em que pese, cabe destacar constantemente que a relação bancária é norteadada por princípios, valores éticos, morais e legais, a melhoria apontada, ao anunciar a reestruturação das agências do Banco do Brasil, diverge do que seria a eficiência do sistema financeiro nas relações com a sociedade, ao deixar de incentivar práticas de cidadania e responsabilidade social.

#### **IV.7 DO DANO MORAL COLETIVO**

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; (...)*  
*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.*

PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

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 transformar as Agências em postos de atendimento, 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 reparação, sob uma perspectiva estreita de

## PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS

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 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 ensejo 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.

Tendo em vista que o Banco do Brasil é uma das maiores instituições bancárias do Brasil e do Estado do Tocantins, acreditamos que a quantidade de clientes seria uma base de cálculo justa e clara, por isso, os danos morais devam ser fixados em R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

## **V. 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. Nesse 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*

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

*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 simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício, bem como da vedação das práticas abusivas do fornecedor de serviço público bancário, para coibir a imposição das alterações de agências, 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 na cidade de Ananás, 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.

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 requerida, 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.

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

Isto porque a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida consiste em obrigação de fazer, de comprometer-se a fazer voltar os serviços essenciais que a agência necessita, e manter o pleno funcionamento dos serviços bancários em Ananás, dando plena acessibilidade aos cidadãos.

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e 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, o **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO TOCANTINS**, requer:

**1. O RECEBIMENTO** da petição inicial, juntamente com os documentos que a acompanham;

**2. A CONCESSÃO DA TUTELA ANTECIPADA DE URGÊNCIA**, com fundamento no art. 300 do Código de Processo Civil c/c art. 12 da Lei Federal no 7.347/85 na forma do art. 84 do CDC, inaudita altera parte, **determinando que o requerido RETORNE imediatamente (OBRIGAÇÃO DE FAZER) a serventia padrão aos seus correntistas e consumidores, ampliando os atendimentos presenciais/caixa e autoatendimento essenciais ao pleno funcionamento da Agência, proporcionando a movimentação bancária em cédulas de dinheiro para saques pagamentos e depósitos de todos os usuários da Agência 3973, em Ananás-TO;**

**2.2.** requer a aplicação de multa diária, em caso de descumprimento da r. decisão, no valor R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), por

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

cada dia descumprido, ou outro valor estipulado por Vossa Excelência, a ser suportada pelo réu, advertindo, ainda, os responsáveis por dar cumprimento à medida judicial, sobre eventual responsabilização criminal, sem prejuízo da responsabilização civil por ato de improbidade administrativa, em caso de desrespeito ao *mandamus in limine* expedido.

**2.3.** Para aumentar a efetividade e a margem de segurança do provimento jurisdicional pretendido, requer ainda, com arrimo no art. 84, § 5º, do CDC, como medida necessária, seja dada ampla divulgação da concessão da medida nas emissoras de rádio locais (Rádio Cidade FM), pelo período de 15 (quinze) dias, a contar do deferimento da liminar, com espeque no art. 221, inciso I, da Constituição da República Federativa da República/88, como forma de manter os usuários financeiros informados, por serem detentoras de concessão pública, cabendo a elas, a contrapartida social, em decorrência dos lucros advindos com a exploração do serviço público de radiodifusão sonora;

**3.** A condenação a título de danos morais coletivos, no valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais), conforme legitima o art. 6º, inciso VI, e 13 da Lei Federal no 8.078/90;

**4.** A citação do Banco do Brasil, na pessoa do seu representante legal, no endereço indicado no preâmbulo desta petição inicial, para que, caso queira, conteste o pedido no prazo legal;

**5.** A produção de todas as provas em direito admitidas, pois, embora já tenha o Ministério Público do Estado do Tocantins prova pré-constituída do alegado, protesta, outrossim, pela produção de prova documental, testemunhal, pericial e, até mesmo, inspeção judicial, que se fizerem necessárias ao pleno conhecimento dos fatos, inclusive no transcurso do contraditório que se vier a formar com a apresentação de contestação;

**6.** Seja determinada a inversão do ônus da prova, nos moldes do art. 21 da Lei Federal no 7.347/85 c/c art. 6º, inciso VIII da Lei

**PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE ANANÁS**

Federal no 8.078/90, ante a verossimilhança das alegações apresentadas, bem como, a condenação da ré ao pagamento de todas as custas processuais, ônus da sucumbência e honorários advocatícios, com as devidas atualizações monetárias;

**7.** 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;

**8.** A presente petição inicial vai instruída com cópia dos autos da NF nº 2017.0001145, instaurada por esta Promotoria de Justiça.

**9.** Postula, por fim, no palco meritório, a **PROCEDÊNCIA DE TODOS OS PEDIDOS** acima elencados, principalmente, a fim de **determinar que o requerido RETORNE imediatamente (OBRIGAÇÃO DE FAZER) a serventia padrão aos seus correntistas e consumidores, ampliando os atendimentos presenciais/caixa e autoatendimento essenciais ao pleno funcionamento da Agência, proporcionando a movimentação bancária em cédulas de dinheiro para saques pagamentos e depósitos de todos os usuários da Agência 3973, em Ananás-TO**, confirmando-se assim, em sentença, os requerimentos formulados em sede de antecipação dos efeitos da tutela, assim como, a condenação do requerido.

Dá-se a esta causa o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Aguarda Deferimento.

Ananás/TO, 27 de Novembro de 2017.

**CELSIMAR CUSTÓDIO SILVA**

Promotor de Justiça