



**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ___
VARA CÍVEL DA COMARCA DE CÁCERES-MT.**

SIMP: 000293-012/2020

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO, pelo Promotor de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições Constitucionais e Legais, comparece perante Vossa Excelência propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE
TUTELA ANTECIPADA**

em face do:

BANCO DO BRASIL S.A., situado na Rua Coronel José Dulce, n.º 234, Centro, nesta cidade, podendo ser citado na pessoa de seu representante legal na agência de Cáceres-MT, pelos fatos e fundamentos que passa a expor:





A. DOS FATOS.

Na data de 25 de novembro de 2002, fora editada pela Câmara Municipal de Cáceres, no uso de seu legítimo poder-dever de legislar e conseqüentemente regulamentar os assuntos de interesse da população local, a Lei Municipal n.º 1.812, determinando o tempo máximo em que os clientes das agências bancárias da cidade deveriam aguardar nas filas para serem atendidos.

À vista disso, nas datas de 08/01/2020 (quarta-feira), 10/01/2020 (sexta-feira) e 20/01/2020 (segunda-feira), esta Promotoria realizou diligências em companhia do PROCON, a fim de inspecionar a demora no atendimento aos usuários/clientes dos serviços bancários do Banco do Brasil, oportunidade em que a morosidade foi constatada, conforme se infere em documentação anexa.

Assim sendo, foi instaurada Notícia de Fato para acompanhar/fiscalizar o cumprimento integral da Lei Municipal, tendo como determinação a expedição de ofício à gerência do referido banco, para que informassem a existência de alguma estratégia para acabar com a espera dos clientes, bem como quais medidas seriam tomadas para sanar tal demanda.

Em resposta, o Banco do Brasil S.A. informou:

“A gerência da agência 184-8 Cáceres, em atendimento à requisição de Vossa Excelência, por meio do ofício expedido nos autos do processo em epígrafe, informa que possui 4 terminais de caixa, e que eventualmente os atendimentos fora do prazo legal perfazem um percentual maior que 50%. Existem horários de pico que causam tal problema, mesmo em dias de frequência de atendimento abaixo do normal. A agência tenta reduzir





as eventuais filas através da orientação individual aos clientes para que utilizem canais alternativos de atendimento, bem como age no sentido de viabilizar o cadastramento de novos Correspondentes Bancários.” (grifos nosso)

Excelência, é importante ressaltar que as leis são antigas, ou seja, **com a dinâmica utilização de canais alternativos de atendimento** nos dias de hoje, essa demanda deveria ser reduzida drasticamente, ou até mesmo ser extinta, todavia não é isso que vivenciamos.

Referida lei vem sendo dolosa e sistematicamente descumprida pelo banco requerido, que mesmo ciente da imperiosidade de se cumpri-la, vem flagrantemente se omitindo quanto ao comando legal de providenciar um melhor atendimento à sua clientela.

Ademais, insta salientar que Cáceres possui 8 (oito) Agências Bancárias regulares, sendo elas: **ITAÚ; SANTANDER; BANCO DA AMAZÔNIA; SICOOB; SICREDI; CAIXA ECONÔMICA FEDERAL; BANCO DO BRASIL; e BRADESCO**, das quais apenas o Bradesco é polo passivo em Ação Civil Pública com Pedido de Tutela Antecipada (n.º 89/2006 – Cód. n.º 51818) que tramita na 3ª Vara Cível do Fórum de Cáceres, contendo o mesmo objeto desta ação contra o Banco do Brasil, qual seja: o descumprimento da Lei Municipal n.º 1.812/2002, com as alterações da Lei Municipal n.º 1.941/2005.

A ação contra o Bradesco obteve decisão favorável quanto ao pedido de tutela antecipada, bem como em sentença foi julgada totalmente procedente. Aliás, em sede recursal, também houve acórdão favorável ao Ministério Público, conforme se infere em documentação anexa.





Logo, faz-se extremamente necessária a tutela judicial que ora se pleiteia a toda a coletividade de cidadãos cacerenses que difusamente se utilizam dos préstimos da agência requerida, dado que seu comportamento omissivo e ilegal, além de ser absolutamente desrespeitoso e degradante, constitui-se em evidente infração aos direitos de tais pessoas como consumidoras do serviço bancário, como ora passa a demonstrar.

B. DO DIREITO.

I. DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO.

A Constituição Federal, em seu artigo 127, repetida pela Lei n.º 8.625/93, artigo 1º, atribui ao Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

O artigo 1º, II, c.c. art. 5º, I, da Lei n.º 7.347/85 estabelecem que o Ministério Público possui o dever institucional de promover a ação civil pública para proteção de interesses sociais, sejam difusos, coletivos ou individuais indisponíveis, entre eles, o direito do consumidor.

O Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) também previu, expressamente, em seus arts. 81 e 82, o seguinte:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa coletiva será exercida quando se tratar de:

I – interesses ou direitos difusos (...)





II – interesses ou direitos coletivos (...)

III – interesses ou direitos individuais homogêneos (...)

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – o Ministério Público”.

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

II. DA VIOLAÇÃO A PRECEITOS ESPECÍFICOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR.

O Código de Defesa do Consumidor, por determinação expressa, é aplicável ao serviço bancário que a entidade requerida fornece, *ex vi* do art. 3º, § 2º, do referido Diploma legal, que dispõe:

“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.” (grifos nossos)

Não é outro o entendimento do Pretório Superior Tribunal de Justiça quando da análise da matéria, senão vejamos:

“BANCOS. SUJEIÇÃO AO REGIME DO CDC. O CDC é aplicável a todas as operações bancárias, sejam elas os contratos de financiamento ou até mesmo os serviços oferecidos pelas instituições financeiras a seus clientes. O CDC incide sobre todas as relações e contratos pactuados pelas instituições financeiras e seus clientes e não apenas na parte relativa a expedição de talonários, fornecimento de extratos, cobrança de contas, guarda de bens e outros serviços afins. As relações existentes entre os clientes e os bancos apresentam nítidos contornos de uma relação de consumo”.(STJ – 4ª. T. – Resp 213.825/RS – Rel. Min. Barros Monteiro D. j. 22.08.2000) (grifos nossos)

Súmula n.º 297 do STJ, de 09/09/2004: **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras”.**





Prosseguindo, dispõe o art. 6º, I, do CDC que “*são direitos básicos do consumidor: I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos.*”

Disciplina o Código de Defesa do Consumidor nos artigos abaixo citados que:

“Art. 7º Os direitos previstos neste código não excluem outros decorrentes de tratados ou convenções internacionais de que o Brasil seja signatário, da legislação interna ordinária, de regulamentos expedidos pelas autoridades administrativas competentes, bem como dos que derivem dos princípios gerais do direito, analogia, costumes e equidade.

Art. 20. (...)

§ 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.

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

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro).”

Dito isso, evidente que as irregularidades apontadas no Auto de Constatação geram aos usuários dos serviços bancários **desconforto, prejuízo e**





constrangimento físico e emocional, que deveriam, pelo teor do dispositivo legal referido acima, evitar.

III. DA VIOLAÇÃO À LEI MUNICIPAL.

A normatização do atendimento aos clientes em fila na cidade de Cáceres é prevista na Lei Municipal n.º 1.812, de 25 de novembro de 2002, com as alterações efetuadas pela Lei Municipal n.º 1.941, de 17 de maio de 2005, a qual prevê o tempo máximo para atendimento dos clientes em tempo razoável para a espera em filas nas agências bancárias.

Prevê o art. 1º, da mencionada lei municipal:

“Art. 1º. Fica determinado que as instituições bancárias, financeiras e de crédito devem colocar a disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, ao setor de caixas, para que o atendimento seja efetivado em tempo razoável.

Entende-se atendimento em tempo razoável, como mencionado no caput, o prazo máximo:

I – Até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – Até 20 (vinte) minutos, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, de vencimento de contas de concessionárias de serviços públicos e de recebimentos de tributos municipais e federais;





III – até 25 (vinte e cinco) minutos em véspera ou após feriados prolongados.

§1º – Os bancos ou suas entidades representativas informarão ao órgão encarregado de fazer cumprir esta Lei as datas mencionadas nos incisos II e III.

§2º – Para efeito do controle de tempo de atendimento, os estabelecimentos bancários fornecerão bilhetes ou senhas, onde constarão impressos os horários de recebimento da senha e atendimento junto aos caixas.

§3º – As agências bancárias deverão oferecer, no mínimo 15 (quinze) assentos com encosto aos clientes.” (grifos nossos)

Como se vê, em dias de grande movimento bancário, como nos de pagamento de funcionários públicos e de contas de concessionárias de serviços públicos, o atendimento aos consumidores deve ser realizado em no máximo 20 (vinte) minutos; fato que no entanto, não vem sendo cumprido, com evidente prejuízo ao conforto e bem-estar dos clientes.

Nota-se ainda que os bancos da cidade tiveram tempo suficiente para se adequarem aos termos da legislação municipal, não podendo inclusive nem alegar desconhecimento da normal, porque tal legislação é de amplo conhecimento público.

Não bastasse o descumprimento doloso da lei municipal de atendimento bancário, a agência requerida ainda desatente frontalmente o Código de Defesa do Consumidor, o qual também determina expressamente que os serviços prestados aos consumidores sejam feitos de maneira **adequada**, não sendo nem um pouco razoável, muito menos aceitável, expor os consumidores a ficarem em pé em horas intermináveis de angústia e sofrimento, em filas extensas, com evidentes prejuízos à sua saúde, e ao





seu bem-estar, somente para que os poderosos bancos possam economizar custos visando aumentar seus lucros, **às custas de um serviço prestado sem qualidade e sem respeito à dignidade dos consumidores.**

C. DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA.

Ficou demonstrado nos autos, que o tempo de espera nas filas da agência do Banco do Brasil está um tormento para os consumidores, merecendo a mais rápida tutela possível, ante o evidente desinteresse do requerido, em espontaneamente estar cumprido com o que determina tanto o CDC, como a Lei Municipal n.º 1.812/2002.

Além disso, há provas das inspeções realizadas, sendo que foi constatado a demora no atendimento à 36 (trinta e seis) clientes/usuários dos serviços bancários, entre os dias 08/01/2020 (quarta-feira), 10/01/2020 (sexta-feira) e 20/01/2020 (segunda-feira), conforme se verifica em documentação anexa. Ou seja, não foram casos isolados. Esta violação aos direitos dos consumidores é diária.

Outrossim, como é fácil de se concluir, a inobservância à lei continuará ocasionando mais prejuízos aos consumidores/usuários, seja no campo psicológico, como o estresse, o aborrecimento, o sentimento de desvalor e impotência, dentre outros, ou seja, no campo material, onde a perda de tempo em filas representa, em última análise, perda de dinheiro.

Dispõe os arts. 300 e 301 do Código de Processo Civil, *verbis*:





Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo”.

“Art. 301. A tutela de urgência de natureza cautelar pode ser efetivada mediante arresto, sequestro, arrolamento de bens, registro de protesto contra alienação de bem e qualquer outra medida idônea para asseguaração do direito”.

In casu, o pedido é de antecipação de tutela inibitória, como ensinam Luiz Guilherme Marinoni e Daniel Mitidiero, ao discorrerem sobre as diversas espécies de tutela antecipada:

“A tutela inibitória visa a impor um fazer ou não-fazer a fim de inibir a ocorrência de um ilícito, a sua continuação ou repetição.” (Código de Processo Civil comentado, Editora RT, 3ª tiragem, 2008, pág. 268).

Para a concessão da antecipação da tutela exige-se a prova inequívoca do alegado e a verossimilhança da alegação. O fato aqui disposto é público e notório o que, de pronto, preenche os requisitos de lei.

O fundado receio de dano irreparável se caracteriza na continuidade do descumprimento das referidas normas, o que ocasiona prejuízos incalculáveis aos consumidores, além dos dissabores próprios desse tipo de situação, como o estresse, o aborrecimento, o nervosismo, dentre outros prejuízos de ordem emocional.

Evidentemente que a continuar a descumprir a legislação, estará caracterizada a ocorrência de danos irreparáveis aos consumidores em geral. Logo, a





antecipação da tutela é urgente e necessária, para fazer cessar o descumprimento das referidas normas, e a conseqüente lesão aos direitos do consumidor por parte do requerido.

D. DOS PEDIDOS.

Ex positis, o **MINISTÉRIO PÚBLICO** requer:

1) o deferimento da **antecipação da tutela**, para que seja determinado, de **imediate**, ao Banco do Brasil, como obrigação de fazer, o **integral cumprimento** da Lei Municipal n.º 1.812/2002, com as alterações da Lei Municipal n.º 1.941/2005, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), uma vez que são leis antigas, e o não cumprimento das referidas normas tem sido de forma deliberada há muitos anos.

2) que a multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) seja para **cada caso de reclamação de descumprimento da referida lei**, a partir da decisão judicial;

3) seja o Requerido citado na pessoa do seu representante legal para, querendo, contestar a presente ação no prazo legal, sob pena de revelia;

4) ao final, a total procedência da ação, para condenar o **BANCO DO BRASIL S.A.**, na obrigação de fazer de cumprir, na íntegra, a Lei Municipal n.º 1.812/2002, com as alterações da Lei Municipal n.º 1.941/2005, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), **a cada caso de reclamação de descumprimento da referida lei**, cujo montante deverá ser revertido ao **FUNDO MUNICIPAL DE DEFESA DOS DIREITOS DIFUSOS PROCON**, CNPJ n.º 01.296.203/0001-30, **conta-corrente n.º 7285, agência bancária n.º 0184-8, Banco do Brasil**;





5) a condenação do Requerido nas custas processuais e demais despesas do processo;

6) a publicação de edital no órgão oficial, para tornar pública a propositura desta ação, para atender a finalidade prevista no art. 94 do CDC (Lei nº 8.078/90);

Protesta, desde já, provar o alegado por todos os meios de prova admitido sem direito, especialmente a documental, assim como por outros que eventualmente venham a ser necessários no decorrer do processo.

Requer, também, a decretação judicial da aplicação, no presente caso, da facilitação da defesa do consumidor e da inversão do ônus da prova, a favor do Ministério Público autor.

Dá-se à causa o valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

Cáceres-MT, 02 de março de 2020.

Rinaldo Segundo

Promotor de Justiça

