



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(ÍZA) DE DIREITO DA COMARCA DE
JUÍNA/MT

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO, por sua Promotora de Justiça, no uso de suas atribuições legais, com fundamento nos arts. 5º, inciso XXXII, 129, inciso III e 170, inciso V da Constituição Federal de 1988, bem como no artigo 82 do Código de Defesa do Consumidor e demais artigos, e 5º da lei 7347/85, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COM PEDIDO DE LIMINAR

em face de **BANCO DO BRASIL S.A.**, sociedade de economia mista com sede em Brasília (DF), CNPJ nº 00.000.000/3306/55, agência 2226, endereço: Rua Jardel Filho, 182, Bairro módulo 02, caixa postal 131, Juína-MT, CEP 78320-00, telefone 66 3566-1449, endereço eletrônico: age2226@bb.com.br, devidamente representado por seu gerente que poderá ser encontrado no endereço supracitado; **BANCO BRADESCO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 60.746.948/1842-56, com agência n. 1584 situada na Avenida Mato Grosso, nº 110, CEP. 78320-000, Juína-MT, telefone 66 3566-1380, e-mail: 1584.gerencia@bradesco.com.br; **BANCO BRADESCO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ nº 60.746.948/1842-56, **agência 5571** (antigo Banco HSBC), localizada ao lado da agência 1584, devidamente representado por seu gerente que poderá ser encontrado no endereço Avenida Mato Grosso, n. 280, Centro, CEP. 78320-000, Juína-MT; **SICRED - JUÍNA**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ n. 70.431.630-0020-69, Avenida Londrina, 366, Bairro modulo 05, CEP. 78320-000, Juína-MT, telefone 66 3566-6151, e-mail: adm_cadastros@sicredi.com.br, devidamente representado por seu gerente que poderá ser encontrado no endereço supracitado; **SICRED UNIVALES MT**, pessoa jurídica de direito privado, CNPJ n. 70.431.630/0013-30, localizada na Avenida Mato Grosso, n. 650, Centro, Juína-MT, CEP. 78320-000, telefone 66 3566-8800, sergio_sanzovo@sicredi.com.br, devidamente representado por seu gerente que poderá ser encontrado no endereço supracitado, pelos fatos e fundamentos jurídicos que passa a expor:

I – DOS FATOS



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

Em 04 de novembro de 2013, o Ministério Público do Estado de Mato Grosso promoveu a instauração do Inquérito Civil, que foi autuado sob o simp. n. 003209-039/2013, para apurar prática abusiva em desfavor dos consumidores, que, de acordo com o ofício n. 25/2013 da Faculdade de Ciências Contábeis e Administração do Vale do Juruena, consubstancia-se no descumprimento da Lei Municipal que estipula tempo razoável para demora do atendimento dentro dos estabelecimentos bancários.

A referida Instituição de ensino colheu 5.447 (cinco mil quatrocentos e quarenta e sete) assinaturas de consumidores insatisfeitos, demonstrando a reiteração desta prática abusiva nas Instituições bancárias do município, em evidente desrespeito à Lei Estadual n. 7.872/02 e à Lei Municipal n 826/2005, revogada pela Lei n. 1459/2013 então vigente.

A fim de instruir o procedimento, foi requisitado ao Procon o envio de informações acerca da quantidade de reclamações existentes relativas ao tempo de espera na fila dos bancos, especificando os bancos reclamados e o tempo médio de espera imposto, bem como quais os procedimentos que vêm sendo adotados pelo órgão de defesa do consumidor de Juína para combater tal prática abusiva.

Em resposta, o Procon informou que havia duas reclamações a esse respeito: uma em que o reclamante aguardou uma hora e cinquenta e cinco minutos para ser atendido no caixa do Banco de Brasil, e outra em que a reclamante aguardou duas horas e oito minutos para ser atendida no caixa do Banco do Brasil.

Posteriormente, a Superintendência de Defesa do Consumidor – PROCON-MT, encaminhou cópia de processos administrativos instaurados no âmbito daquele órgão em desfavor da Instituições Financeiras Banco do Brasil; Banco Bradesco; Banco Bradesco agência 5571 (antigo Banco HSBC); Sidred Juína e Sicredi Univales, constatando várias outras irregularidades, além do tempo de espera excessivo, como:

- *Estabelecimento recebia faturas relativas a contas do serviço de água e esgoto e do serviço de energia elétrica nos caixas eletrônicos localizados em sua sala de autoatendimento, porém não recebe estas mesmas faturas no guichês dos caixas convencionais localizados no interior da agência bancária;*
- *Não disponibilizava atendimento prioritário imediato as pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, idosas, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas por criança de colo;*



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

- *Os consumidores nas baias de atendimento eram atendidos sem os bilhetes de senhas de atendimento impressas mecanicamente;*
- *Não disponibilizava ao público consumidor serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento;*
- *Não disponibilizava funcionário exclusivo para dirimir quaisquer dúvidas quanto à utilização do caixa eletrônico preferencial e adequado ao atendimento da pessoa idosa e facilmente identificado para tanto, utilizando colete contendo os seguintes dizeres, com letras de fácil visualização: "Profissional exclusivo para o atendimento de idosos", tanto na parte da frente quanto na parte das costas;*
- *Não disponibilizava na área de livre acesso ao consumidor, ao menos um banheiro masculino e um feminino, ambos adaptados aos portadores de necessidades especiais;*
- *Não disponibilizava, em local visível, relógio de parede com o horário ajustado com a máquina emissora de senhas e com o sistema de autenticação mecânica da mesma.*

Todas essas irregularidades, que foram constatadas novamente em agosto de 2015, implicaram em danos aos usuários dos serviços disponibilizados pelo setor financeiro neste município.

II – DA COMPETÊNCIA

Nos termos do art. 2º da Lei 7.347/85¹, a Ação Civil Pública será proposta no foro do local onde ocorrer o dano. Trata-se, nas palavras de Édis Milaré, de "uma regra de competência funcional, que leva à competência absoluta, improrrogável e inderrogável, porque firmada em razões de ordem pública, onde se prioriza o interesse no próprio processo"².

Conforme se observa, as agências bancárias infratoras estão instaladas no município de Juína, assim, tendo o dano ocorrido dentro das fronteiras do município, inquestionável é a competência deste Juízo Estadual.

III – DA LEGITIMIDADE ATIVA

¹ Art. 2º As ações previstas nesta Lei serão propostas no foro do local onde ocorrer o dano, cujo juízo terá competência funcional para processar e julgar a causa.

² LEITE, José Rubens Morato. Dano ambiental: do individual ao coletivo, extra patrimonial – São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, p.522.



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

Por se tratar de lesão a direito coletivo do consumidor, incontestável a legitimidade *ad causam* do Ministério Público em relação à proteção dos direitos da coletividade daqueles que necessitam dos serviços das instituições financeiras, que por sinal possuem alto nível de faturamento auferindo lucros exorbitantes, porém não dispendem para o consumidor tratamento digno.

A legitimidade do Ministério Público Estadual para defesa em Juízo dos direitos difusos e coletivos do consumidor decorre, acima de tudo, de mandamento constitucional, uma vez que a Constituição, no caput de seu art. 127, lhe incumbe o dever de realizar a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.

Além disso, a Lei nº 7.347/85, que trata sobre Ação Civil Pública por danos morais e patrimoniais causados ao consumidor, também atribui, em seu art. 5º, ao Ministério Público a legitimidade para agir como polo ativo na ação.

Nessa esteira, a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público, em seu art. 25, inciso IV, alínea "a", prevê a incumbência do Ministério Público, entre outras funções, de promover o inquérito civil e a ação civil pública para a proteção, prevenção e reparação dos danos causados ao consumidor.

Dessa forma, sua legitimidade ativa é notória e, além disso, dentre os legitimados para propositura de ação civil pública, o Ministério Público é aquele que tem posição destacada.

IV – DA LEGITIMIDADE PASSIVA

Não há nenhuma condição especial para que alguém (seja pessoa física, seja pessoa jurídica, ou ente dotado de personalidade jurídica) se encontre na posição de legitimado passivo *ad causam* para as ações civis públicas.⁵

No caso em tela se vislumbra a legitimidade passiva dos Requeridos por serem simplesmente entes dotados de personalidade jurídica e terem capacidade para demandarem e serem demandados em juízo, e, pela regra do artigo 3º do código de defesa consumidor, são fornecedores de serviços.

Assim sendo, os Requeridos BANCO DO BRASIL; BANCO BRADESCO; BANCO BRADESCO, AGÊNCIA 5571 (ANTIGO BANCO HSBC); SIDRED JUÍNA E SICREDI UNIVALES, são responsáveis pela preservação e defesa dos direitos do consumidor, portanto, legitimados para responderem pelo dano que causarem pelos seus atos ou de seus representantes.

V – DA CONFIGURAÇÃO DO DANO

A inobservância do arcabouço legal referente à proteção e defesa do

5 Vigliar, José Marcelo Menezes. Ação Civil Pública. 5. ed. - São Paulo: Atlas, 2001.p.87



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

consumidor, bem como do atendimento digno às suas necessidades, caracteriza ato ilícito.

Portanto, à luz do artigo 186 do Código Civil, deflui-se que os Requeridos praticaram ato ilícito por ação e omissão voluntária que violou direito e causou dano aos consumidores, de forma reiterada, demonstrando irresignação ao cumprimento da lei e desrespeito aos direitos dos consumidores.

As infrações constatadas nos autos emitidos pelo Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor feriram princípios primordiais estabelecidos no bojo da Constituição Federal de 1988, e, notadamente, direitos expressos no Código de Defesa do Consumidor, Estatuto do Idoso, Leis de prioridade no atendimento e acessibilidade à pessoa com deficiência, além de normas regulamentadoras do atendimento bancário dispostas nos Regulamentos editados pelo Banco Central do Brasil e Lei Municipal n. 1459/2013.

Todavia, não é razoável que o consumidor esteja à mercê do livre arbítrio dos fornecedores de serviços bancários, pois não se trata de mera comodidade como dão a entender, mas sim de um serviço essencial atualmente, do qual não pode abdicar, qualquer ser humano que precise pagar um boleto ou receber algum valor em dinheiro.

Obedecer as normas de acessibilidade e padrões mínimos de atendimento deveria ser o escopo daqueles. No entanto, como foi demonstrado, as instituições financeiras dentro do Município persistiram nos erros antes apontados pelos Órgãos competentes, e causaram grandes prejuízos a ponto de mobilizar mais de cinco mil pessoas insatisfeitas com o atendimento dispendido.

Considerando o texto do artigo 6º do Código de Defesa do Consumidor, temos em seu inciso III que 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, é um dos direitos básicos do consumidor. Dessa forma, é evidente que não eram disponibilizadas as informações necessárias aos usuários dos serviços financeiros de forma clara e objetiva, a fim de possibilitar melhorias na qualidade e características dos serviços, porquanto se fossem informados os consumidores poderiam se adequar aos parâmetros estabelecidos, sem surpresas desagradáveis.

Além disso, ao consumidor é assegurada a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações (artigo 6º, inciso II). Não é o que se vislumbra quando são contratados os serviços bancários. O que se tem na verdade é um contrato de adesão no qual em nada pode opinar o consumidor e, dessa forma, suas cláusulas e condições estão ao alvitre das empresas de serviços financeiros (artigo 6º, inciso V).



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

Ainda, é vedado ao fornecedor de serviços práticas abusivas, de forma a obrigar o Consumidor a receber serviço impróprio ou recusar atendimento às suas demandas. Em consonância com tal entendimento está o artigo 3º da Resolução 3.694/09 expedida pelo Banco Central do Brasil, o qual veda a recusa ou a dificuldade aos clientes e usuários de seus produtos ou serviços, o acesso aos seus canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.

O mesmo regramento dispõe, no seu artigo 1º, inciso I, que as instituições financeiras devem assegurar a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.

Não obstante, caracteriza prática abusiva nos exatos termos do artigo 39, inciso VIII, do CDC:

"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)"

Como decorre das informações prestadas no Inquérito Civil, todos os Requeridos ofertavam serviços em desacordo com as normas regulamentadoras expedidas pelos Órgãos Oficiais e inclusive com a Lei, tendo em vista a falta de acessibilidade aos serviços, demora excessiva no atendimento de forma indiscriminada, entre outros aspectos relacionados aos Autos de Infração e Constatação expedidos pelo Procon.

É, também, prática abusiva *deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial a seu exclusivo critério* (artigo 39, inciso XII). Essa prática se modula com a ausência de critério do atendimento no interior das agências bancárias onde não se pode dizer quando será efetivado tal atendimento, sendo, de forma discricionária, escolhido pelo fornecedor, o que torna estes serviços imprevisíveis, dando a sensação de insegurança e desconforto aos seus usuários.

Ademais, os prejuízos gerados pela prolongada e constrangedora permanência do consumidor nas filas dos bancos causam reflexos **sociais**, pois ocupando seu tempo na fila de banco não pode exercer suas atividades profissionais ou outra qualquer; **físicos**, pois enquanto aguarda atendimento o usuário é submetido à condições desconfortáveis e incômodos relevantes; e ainda **emocionais**, tendo em vista a vulnerabilidade do consumidor que o torna indefeso, causando grande revolta.

Impõe-se, portanto, a condenação das Instituições Financeiras ao ressarcimento de todos os danos provocados aos usuários de seus serviços.



**Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína**

VI – DAS OBRIGAÇÕES DOS REQUERIDOS

a) Da obrigação de cumprir as normas de proteção e defesa do consumidor e adequação dos serviços

Precipualemente, é obrigação dos requeridos respeitar a legislação vigente que trata do tempo de espera razoável em filas de bancos; normas do INMETRO referentes à acessibilidade; normas do Código de Defesa do Consumidor que estabelecem a qualidade dos serviços prestados e a plena informação aos clientes bancários sobre os riscos e condições dos seus serviços; bem como sanar todas as irregularidades constatadas nos autos de inspeção realizados pelo Órgão de Defesa do Consumidor.

b) Da reparação do dano moral/ Extrapatrimonial coletivo.

Conforme se depreende do art. 1º da LACP, tanto o dano patrimonial quanto o dano moral causados ao consumidor serão tutelados pela Ação Civil Pública.

Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:(...)

II – ao consumidor, (...).

Outrossim, a categoria dos consumidores, titulares do interesse coletivo e difuso afetado, deve ser ressarcida pelos danos morais causados.

É plenamente possível pensar em dano moral se for considerada a coletividade, ou seja, um categoria a ser individualizada em detrimento de outras, como seria também a categoria de instituições bancárias. Nesse ínterim, considera-se a reunião de consumidores, um só corpo ou pessoa, ente dotado de personalidade, plenamente reconhecido pela lei e que merece ver sua honra e imagem respeitadas e quando feridas, reparadas por intermédio da indenização pelos danos morais causados a todos os componentes de tal categoria social.

Reconhecer a figura do dano moral nesses casos, é reconhecer a legitimidade da coletividade como ente personificado e sua expressividade diante de outras categorias, que, formadas pela união de elementos superiores, desrespeitam a moral e a dignidade daqueles pertencentes à primeira.

Cuida-se, verdadeiramente, de causa típica de dano moral puro, pois, agindo contra a lei, a categoria de instituições financeiras subjugam a classe de consumidores, e,



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

escorada na exorbitante força financeira, desconstroem a personalidade do consumidor e ridicularizam todos os que necessitam dos serviços financeiros disponibilizados pelo bancos, já considerados de relevância pública.

Certamente, fora violada a honra e a imagem dos consumidores perante as demais classes.

Portanto, indubitável é a tutela jurídica do dano moral em caráter coletivo decorrente das relações de consumo, não cabendo qualquer questionamento que venha a limitar o seu alcance.

No caso em tela, a utilidade do dano moral está em garantir uma indenização por omissão dos requeridos aos preceitos legais, contrapondo essencialmente a ideia de que o consumidor pode ser rechaçado pelo fornecedor por mera submissão financeira. Pelo contrário, a ordem financeira no Brasil é pautada pela proteção e defesa do consumidor considerando sua vulnerabilidade diante das corporações e grandes empresas, e por isso acarreta situação vexatória descumprir as normas elementares de qualidade dos serviços prestados dentro das instituições financeiras. Com isso, estão a prolarar à comunidade que estes detém poder econômico, e por isso são insignificantes as aflições dos consumidores.

Outro viés a ser considerado na utilidade do dano moral é a garantia de sancionamento dos fornecedores, por terem demonstrado total descaso aos direitos do consumidor, auferindo inclusive proveito econômico da atividade financeira, no entanto, sem nenhuma contraprestação satisfatória que se enquadre nos padrões mínimos de qualidade exigidos ao caso.

A respeito da possibilidade de se aplicar o dano moral coletivo decorrente de dano causado aos consumidores tem entendido o STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. ALEGADA VIOLAÇÃO AO ART. 458, II, DO CPC/73. INEXISTÊNCIA. VENDA DE COMBUSTÍVEL ADULTERADO. INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. ACÓRDÃO RECORRIDO EM CONSONÂNCIA COM A JURISPRUDÊNCIA DESTA CORTE. PRECEDENTES DO STJ. AGRAVO REGIMENTAL IMPROVIDO. I. Agravo Regimental interposto contra decisão publicada na vigência do CPC/73. II. Na origem, trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público Federal, objetivando a condenação da empresa ré em medidas de reparação por danos decorrentes da venda de combustível adulterado. III. Não há falar, na hipótese, em violação ao art. 458, II, do CPC/73, porquanto a prestação jurisdicional foi dada na medida da pretensão deduzida, de vez que os votos condutores do acórdão recorrido e do acórdão dos Embargos Declaratórios apreciaram fundamentadamente, de modo coerente e completo, as questões necessárias à solução da controvérsia, dando-lhes, contudo, solução jurídica diversa da pretendida. IV. Da leitura da exordial e das circunstâncias identificadas pela Instância de origem, ressaem nítidos a abrangência e o alcance social dos fatos narrados na Ação Civil Pública proposta pelo Ministério Público Federal, para defender os interesses da coletividade, a teor do art. 81 do Código de Defesa do Consumidor. V. A **necessidade de correção das lesões às relações de consumo transcende os interesses individuais dos consumidores, havendo interesse público na prevenção da reincidência da conduta lesiva por**



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

parte da empresa ré, ora agravada, exurgindo o direito da coletividade a danos morais coletivos. Com efeito, patente a configuração, no caso concreto, do dano moral coletivo, consistente na ofensa ao sentimento da coletividade, caracterizado pela espoliação sofrida pelos consumidores locais, gravemente maculados em sua vulnerabilidade, diante da comercialização de combustível adulterado. VI. O acórdão recorrido encontra-se em consonância com a jurisprudência desta Corte, consolidada no sentido de ser possível a condenação por danos morais coletivos, em sede de Ação Civil Pública, eis que "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.** 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". (STJ, REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 10/12/2014). Outros precedentes do STJ: REsp 1.509.923/SP, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe de 22/10/2015; AgRg no Resp 1.526.946/RN, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe de 24/09/2015; AgRg no REsp 1.541.563/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, DJe de 16/09/2015; AgRg no Resp 1.404.305/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 03/09/2015; REsp 1.397.870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, DJe de 10/12/2014. VII. Estando o acórdão recorrido em consonância com a jurisprudência sedimentada nesta Corte, afigura-se acertada a decisão ora agravada que, com fundamento na Súmula 83 do STJ, obsteu o processamento do Recurso Especial. VIII. Agravo Regimental improvido.

Extrai-se do julgado acima descrito que é plenamente possível o reconhecimento do dano moral coletivo decorrente do descumprimento da legislação consumerista, que ocasiona consequentemente descrédito do sistema de defesa do consumidor, desmoralizando a classe.

O trecho a seguir, extraído do REsp 1101949 / DF cujo relator foi o Ministro MARCO BUZZI, demonstra novamente que o dano moral é aplicável quando da irresignação do fornecedor em cumprir a lei e com isso causar danos ao consumidor:

Em razão da inexistência de uma mensagem clara, direta que pudesse conferir ao consumidor a sua identificação imediata (no momento da exposição) e fácil (sem esforço ou capacitação técnica), reputa-se que a publicidade ora em debate, de fato, malferiu a redação do art 36, do CDC e, portanto, cabível e devida a reparação dos danos morais coletivos.

Nessa égide, impreterível o reconhecimento do dano moral coletivo em favor da comunidade consumidora e da reparação da conduta danosa por parte dos requeridos a ensejar indenização pelos danos causados.



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

VII – DA LIMINAR

O art. 300 do Novo Código de Processo Civil e o art. 12, *caput*, da Lei nº 7.347/85 conferem ao juiz o poder dever de antecipar os efeitos da tutela pleiteada, desde que, a evidência do direito afirmado pelo autor, se associe a possibilidade manifesta de ocorrência de dano grave irreparável ou de difícil reparação, acaso não seja desde logo implementada a prestação desejada na inicial.

Diante dos argumentos apresentados, conclui-se que a inércia dos Requeridos no cumprimento integral da Lei, no caso em tela, aduz que se encontram presentes os requisitos necessários à concessão da medida liminar, na forma do artigo 12 da Lei 7.347/85, sem que seja necessária justificativa prévia.

Com efeito, a plausibilidade do direito invocado, está plenamente evidenciada pela flagrante desobediência às referidas normas constitucionais e infraconstitucionais que estabelecem as formas de atendimento digno e humanizado os Consumidores. Por outro lado, resta patente a urgência da tutela, já que a permanência desta situação poderá gerar lesões graves e de difícil reparação aos Consumidores.

Assim, impõe-se a urgente concessão da medida, determinando-se o cumprimento imediato das exigências contidas nos Autos de Constatação emanados da fiscalização promovida pelos Órgãos de Proteção e Defesa do Consumidor às fls. 763/790.

VIII – DOS PEDIDOS

Ante ao acima exposto e considerando que as agressões ao Direito do Consumidor, consubstanciadas na omissão dos Requeridos, não podem restar impunes, e, as atividades empreendedoras locais não podem continuar incontinentes e irresignadas sem prestar o menor apreço pelo direito alheio em total desrespeito à legislação, requer:

1) Seja concedida medida liminar, para que este Juízo determine aos Requeridos que promovam o cumprimento das seguintes medidas, no prazo de 10 dias:

- Disponibilizar ao público consumidor caixa eletrônico preferencial e adequado ao atendimento do idoso, com letras e números maiores, tempo maior para digitação de dados e realização de operações, melhor iluminação e proteção devidas que melhor resguarde a privacidade do cliente idoso.
- Disponibilizar mobiliário de recepção e atendimento



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT (NBR 9050:2004).

- Disponibilizar ao público consumidor serviços de atendimento para pessoas com deficiência auditiva, prestado por intérpretes ou pessoas capacitadas neste tipo de atendimento.
- Disponibilizar ao público consumidor telefone de atendimento adaptado para comunicação com e por pessoas portadoras de deficiência auditiva.
- Disponibilizar ao público consumidor ao menos um banheiro masculino e um feminino, adaptados à pessoa com deficiência ou que tenha necessidades especiais.
- Arquivar as imagens oriundas das Câmeras de vigilância e monitoramento nos estabelecimentos bancários pelo prazo de 365 (trezentos e sessenta e cinco) dias, conforme artigo 20, § 2º da Lei Federal 8.078/1990 c/c o artigo 6º, § 2º da Lei Municipal n. 1.459/2013.
- Disponibilizar funcionário exclusivo para dirimir quaisquer dúvidas quanto à utilização do caixa eletrônico, preferencial e adequado ao atendimento da pessoa idosa e facilmente identificado, para tanto, utilizando colete com os dizeres, com letra de fácil visualização: "Profissional exclusivo para o atendimento de idosos".
- Fixar em pontos de ampla visibilidade no estabelecimento, de forma clara e ostensiva, cartazes ou similares com avisos sobre a proibição de fumar no local, informando nestes, os telefones e endereços do PROCON-MT e da Vigilância Sanitária de Juína.
- Disponibilizar atendimento uniformemente, sem discriminações, com disponibilização dos serviços em todos os canais de atendimento no interior da agência e na sala de atendimento eletrônico, sem distinção de contas de água. Luz, telefone, ou ainda clientes e não clientes do Banco.
- Manter em local visível, relógio de parede com o horário ajustado com a máquina emissora de senhas e com o sistema de autenticação mecânica da mesma.
- Fixar em local visível informações importantes sobre os direitos dos consumidores e os principais tópicos da Lei Municipal 1.459/2013.



Ministério Público do Estado do Mato Grosso
Promotoria de Justiça de Juína

2) Seja julgada a presente ação procedente, para ao final confirmar os efeitos da liminar condenando os Requeridos à obrigação de manter todas as exigências estabelecidas em Lei cumprindo-a integralmente, a fim de respeitar em sua plenitude todos direitos dos Consumidores ali imbricados, bem como, ressarcir, por meio de indenização pelos danos morais coletivos, os danos sofridos pela classe de Consumidores, devendo a quantia ser revertida para o Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor;

3) Caso a determinação judicial não seja cumprida no prazo fixado, que os requeridos fiquem sujeitos à multa cominatória diária a ser arbitrada por Vossa Excelência;

4) Que seja recebida a presente inicial em todos os seus termos;

5) A citação dos Requeridos, para que, caso queiram, contestem a presente *actio*, do contrário que lhes sejam decretada a revelia e todos os efeitos dela decorrentes de acordo com o Código de Processo Civil;


6) A condenação dos Requeridos aos ônus de sucumbência;

7) Protesta provar o alegado por intermédio de todas as provas em direito admitidas, desde já juntando o Inquérito Civil sob o SIMP de nº 003209-039/2013;

8) Requer a realização de audiência de conciliação e mediação nos termos do artigo 319, VII da lei 13105/15;

Atribui-se a presente causa o valor de R\$ 1.000,00 (mil reais), para meros efeitos fiscais.

Juína/MT, 07 de novembro de 2016.


Itâmara Guimarães R. Pinheiro
Promotora de Justiça.

Testemunhas:

1- Diego Pereira Batista, RG. 12894370/MT, Rua dos Canários, 40N, Mód. 04, telefone: 66 9 9969-9088, CEP. 78320-000, Juína-MT

2- Anna Laura de Almeida Oliveira, CPF: 007.367.971-22, Professora Da Escola Estadual Dr. Guilherme Freitas de Abreu Lima, Rua Humberto de Campos, s/n, Módulo 01, CEP. 78320-000, Juína-MT. Telefone: 9 9909-0162.