



ESTADO DE MATO GROSSO

PODER JUDICIÁRIO

SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PÚBLICO E COLETIVO**Número Único:** 1000665-82.2016.8.11.0025**Classe:** APELAÇÃO CÍVEL (198)**Assunto:** [Anulação e Correção de Provas / Questões]**Relator:** Des(a). MARIO ROBERTO KONO DE OLIVEIRA**Turma Julgadora:** [DES(A). MARIO ROBERTO KONO DE OLIVEIRA, DES(A). ALEXANDRE ELIA]**Parte(s):**

[MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO (APELADO), MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO - CNPJ: 14.921.092/0001-57 (REPRESENTANTE), BANCO DO BRASIL SA - CNPJ: 00.000.000/3306-55 (APELANTE), BANCO BRADESCO SA - CNPJ: 60.746.948/1842-56 (APELANTE), LUIZ PAULO DA SILVA SANTOS - CPF: 733.701.691-34 (ADVOGADO), LUIZ CARLOS STURZENEGGER - CPF: 207.652.588-20 (ADVOGADO), RICARDO LUIZ BLUNDI STURZENEGGER - CPF: 876.142.861-20 (ADVOGADO), COOPERATIVA DE CREDITO DE LIVRE ADMISSAO DE ASSOCIADOS DO VALE DO JURUENA - SICREDI UNIVALES MT - CNPJ: 70.431.630/0020-69 (REPRESENTANTE), COOPERATIVA DE CREDITO DE LIVRE ADMISSAO DE ASSOCIADOS DO VALE DO JURUENA - SICREDI UNIVALES MT - CNPJ: 70.431.630/0013-30 (REPRESENTANTE), FABIO DE OLIVEIRA PEREIRA - CPF: 889.780.521-34 (ADVOGADO), MINISTERIO PUBLICO DE MATO GROSSO (CUSTOS LEGIS), COOPERATIVA DE CREDITO DE LIVRE ADMISSAO DE ASSOCIADOS DO VALE DO JURUENA - SICREDI UNIVALES MT - CNPJ: 70.431.630/0020-69 (TERCEIRO INTERESSADO), COOPERATIVA DE CREDITO DE LIVRE ADMISSAO DE ASSOCIADOS DO VALE DO JURUENA - SICREDI UNIVALES MT - CNPJ: 70.431.630/0013-30 (TERCEIRO INTERESSADO)]

A C Ó R D ã O

Vistos, relatados e discutidos os autos em epígrafe, a SEGUNDA CÂMARA DE DIREITO PÚBLICO E COLETIVO do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso, sob a Presidência Des(a). LUIZ CARLOS DA COSTA, por meio da Turma Julgadora, proferiu a seguinte decisão: **A UNANIMIDADE, NEGOU PROVIMENTO A AMBOS OS RECURSOS.**

E M E N T A

RECURSOS DE APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO CIVIL PÚBLICA – DIREITO DO CONSUMIDOR – DIREITO DO IDOSO – INCLUSÃO DE PESSOA COM DEFICIÊNCIA – IRREGULARIDADES EM AGENCIAS BANCÁRIAS – **1º APELO INTERPOSTO PELO BANCO BRADESCO** – ALEGACÃO DE AUSÊNCIA DO INTERESSE DE AGIR E INÉPCIA DA PETIÇÃO INICIAL – REJEIÇÃO – POSSIBILIDADE DE SE EXTRAIR O PEDIDO E CAUSA DE PEDIR DA NARRATIVA DOS FATOS – EXISTÊNCIA DE TERMO DE AJUSTAMENTO DE CONDUTA – AUSÊNCIA DE IMPEDIMENTO À PROPOSITURA DA AÇÃO – VEDAÇÃO DE RESTRIÇÃO AO ATENDIMENTO DE NÃO CORRENTISTAS – DETERMINAÇÃO MANTIDA – ALEGACÃO DE AUSÊNCIA DO DEVER DE INDENIZAR – VILIPÊNDIO REITERADO AOS DIREITOS DO IDOSO, DA PESSOA COM DEFICIÊNCIA E DO CONSUMIDOR – PRETENSÃO DE REDUÇÃO DO VALOR ARBITRADO A TÍTULO DE DANO MORAL COLETIVO – DESCABIMENTO – RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE – DECISÃO MANTIDA – **RECURSO DESPROVIDO** – **2º APELO INTERPOSTO PELO BANCO DO BRASIL** – ALEGACÃO DE NECESSIDADE DE DILAÇÃO PROBATÓRIA – DESCABIMENTO – PRESUNÇÃO DE LEGITIMIDADE DO ATO ADMINISTRATIVO NÃO ILIDIDA – PRETENSÃO DE LIMITAÇÃO DAS ASTREINTES – DESCABIMENTO – NECESSIDADE DE COMPELIR O OBRIGADO AO CUMPRIMENTO DA OBRIGAÇÃO – POSSIBILIDADE DE REVISÃO POSTERIOR – **RECURSO DESPROVIDO**.

Não há falar em inépcia da petição inicial, ante a possibilidade de se extrair da narrativa dos fatos, a causa de pedir e o pedido.

Não prospera a tese de ausência do interesse de agir, considerando que os Recorrentes adotaram algumas das providências postuladas na exordial após a propositura da demanda, bem como, a existência de Termo de Ajustamento de Conduta não constitui fundamento impeditivo à propositura da ação.

Nos termos da Resolução nº 1.865/91, do Banco Central do Brasil, na prestação de serviços quanto ao recebimento de pagamentos via convênio, é vedada a discriminação entre correntistas e não correntistas.

Evidenciada a reiterada prática de violação, por ato omissivo, ao direito do idoso e da pessoa com deficiência (auditiva e motora), subsiste o dever de indenizar.

A indenização a título de dano moral coletivo, arbitrada em consonância a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, bem como, em cumprimento à finalidade de inibição à reiteração na prática da conduta ilícita, não comporta retificação.

Não há falar em necessidade de dilação probatória, em razão da não desconstituição da presunção de legitimidade do ato administrativo.

Não merece acolhida a pretensão de limitação das astreintes, uma vez que, esta se presta a compelir o obrigado ao cumprimento da obrigação, sendo possível a revisão posterior, até mesmo de ofício, caso se verifique que esta se tornou excessiva.

Recursos de Apelação desprovidos.

RELATÓRIO

Tratam-se de Recursos de Apelação Cível interpostos pelo Banco Bradesco S.A. e pelo Banco do Brasil S.A., face a r. sentença proferida pelo Juízo da 1ª Vara da Comarca de Juína/MT, nos autos da Ação Civil Pública nº 1000665-82.2016.8.11.0025, que julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial, para:

(a) cominar ao Banco do Brasil S/A, no prazo de sessenta dias, a obrigação de adaptação de seus terminais de atendimento, de recepção (eletrônicos e convencionais/presenciais) em todas as agências existentes na Comarca de Juína, às exigências da ABNT (NBR 9050:2004), adequando-se às necessidades e exigências dos usuários portadores de deficiências físicas ou motoras (PCD, PCR, etc.);

(b) compelir ao Banco do Brasil e Banco Bradesco o dever de disponibilizarem, no prazo de 30 dias da decisão, telefone de atendimento ao público consumidor adaptado para comunicação com e por pessoas portadoras de deficiência auditiva, conforme preconiza o art.6º, § 4º, do Decreto Federal nº 5296/2004, e, no mesmo prazo, eliminar toda e qualquer discriminação no ambiente interno das agências bancárias instaladas na Comarca, de atendimento aos convênios bancários entre os consumidores correntistas e os que estão na agência bancária para usar dos serviços, viabilizando canais de atendimento direto para pagamento dos boletos dos referidos convênios bancários, nos termos da Resolução n. 1865 do CMN;

(c) impor ao Banco do Brasil e Banco Bradesco a obrigação de, no prazo de 30 dias, disponibilizarem funcionário exclusivo para dirimir quaisquer dúvidas quanto à utilização do caixa eletrônico preferencial e para o adequado o atendimento da pessoa idosa, com a necessária identificação por meio de coletes ou similares que contenham os seguintes dizeres, com letras de fácil visualização: “Profissional exclusivo para o atendimento de idosos”, tanto na parte da frente como nas costas;

(d) por fim, condenar as requeridas, ao pagamento de danos morais coletivos, que são arbitrados em R\$ 200.000,00 (duzentos mil reais), por cada agência bancária instalada na Comarca, onde se detectaram as irregularidades pontuadas, inexistindo solidariedade na condenação, individuada a cada ente bancário e multiplicada pela quantidade de agências bancárias irregulares dentro do âmbito da Comarca de Juína/MT, destinando-se o produto da condenação ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor.

O Juízo de 1º Grau fixou pena pecuniária de três mil reais, por dia de descumprimento das obrigações imputadas, sem prejuízo de determinação de cumprimento forçado, via bloqueio de verbas. Por fim, condenou os Réus ao pagamento das custas processuais, *pro rata*.

Irresignado com a decisão proferida, suscita o Banco Bradesco S.A., 1º Apelante, a inépcia da petição inicial, bem como a falta do interesse de agir do Autor, uma vez que, não obstante a fundamentação da petição inicial e o acervo probatório se refiram exclusivamente ao

descumprimento do prazo quanto ao tempo de espera, o *Parquet* ampliou o pedido, a abranger o atendimento à pessoas portadoras de necessidades especiais e idosos.

Assevera que, quanto à disponibilização de telefones para atendimento à portadores de deficiência auditiva, bem como de funcionário para atendimento de idosos, os pedidos encontram-se prejudicados, em razão de Termo de Ajustamento de Conduta firmado com o Ministério Público Federal.

Argumenta que, quando não houver contrato ou convênio entre a instituição financeira e o ente beneficiário, ou o respectivo contrato ou convenio não contemple o recebimento em guichê de caixa das dependências da instituição, esta não é obrigada a realizar o serviço de arrecadação ou cobrança.

Afirma que, não restou evidenciado ato ilícito, passível de reparação por dano moral coletivo, motivo pelo qual não há se falar no dever de indenizar. Alternativamente, pugna pela redução do valor de indenização arbitrado.

Com base nestes fundamentos, requer o provimento do recurso, nos termos acima alinhavados.

De mesmo modo, inconformado com a sentença, o Banco do Brasil S.A., 2º Apelante, interpôs recurso, alegando que, eventual descumprimento às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas demandaria produção de prova pericial.

Aduz que, não obstante o auto de constatação do Procon ateste o não atendimento à norma regulamentadora, elaborou um Laudo Técnico, realizado por empresa certificada, consignando a conformidade.

Defende que, quanto à disponibilização de um funcionário para atendimento de idosos, demandaria a realização de concurso público, demandando prazo razoável para adaptação de estrutura física e contratação de pessoal.

Verbera que, constitui exercício regular de direito, a não realização de cobrança cujo contrato ou convênio não contemple o recebimento em guichê de caixa da instituição financeira.

Esclarece que, não houve intenção deliberada de ofensa à direito ou de ocasionar prejuízo a outrem, não encontrando-se demonstrado o nexos de causalidade entre a conduta e eventual dano causado, não subsistindo o dever de indenizar.

Pontua que, o valor arbitrado a título de dano moral coletivo destoa de critérios de razoabilidade e proporcionalidade

Argui que, mostra-se necessária a fixação de um valor máximo para as astreintes, bem como de limitação temporal.

Forte em tais razões, requer o provimento do recurso.

Contrarrazões no id. 32187248, oportunidade em que rejeita o argumento de inépcia da inicial e falta do interesse de agir, ao fundamento de que, encontra-se demonstrada a inobservância aos direitos de pessoas portadoras de deficiência bem como de idosos e do Código de Defesa do Consumidor.

Assevera que, a inicial expõe os motivos de fato e de direito que justificam o deferimento do pedido, não havendo se falar em prejuízo ao exercício do contraditório e da ampla defesa.

Justifica que, a existência de termo de ajustamento de conduta não inibe a propositura de ação judicial.

Afirma, quanto à obrigatoriedade de recebimento de cobranças, independentemente de contrato ou convenio, houve a mudança da legislação ao tempo da prolação da sentença, motivo pelo qual, esta deve permanecer, em seus exatos termos.

Ao final, postula pelo desprovimento do recurso.

O Parecer Ministerial se manifestou pelo desprovimento do recurso.

É o relatório

VOTO RELATOR

Extrai-se dos autos que, o Ministério Público Estadual moveu Ação Civil Pública em desfavor do Banco do Brasil S.A., Banco Bradesco S.A. e Outros, ao fundamento de que, as agências bancárias na Comarca de Juína/MT, não atendiam a preceitos estabelecidos no Código de Defesa do Consumidor, Estatuto do Idoso, e no Estatuto da Pessoa com Deficiência.

Narra na exordial que, conforme constatação do órgão de defesa do consumidor, as irregularidades apontadas perduram desde o ano de 2014, e mesmo diante de novas inspeções, datadas dos anos de 2015, 2016 e 2018, as instituições financeiras não atenderam às determinações de sanar as práticas dissonantes ao que a legislação de regência preconiza.

Após a instrução processual, sobreveio a sentença objurgada que, julgou parcialmente procedentes os pedidos formulados na inicial.

Contra a sentença, interpuseram recurso, o Banco Bradesco S.A. (1º Apelo) e o Banco do Brasil S.A. (2º Apelo).

Pois bem.

1º APELO – BANCO BRADESCO

Da análise do ato sentencial, verifica-se que a instituição financeira fora condenada a: a) disponibilizar telefone de atendimento ao público, adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva; b) eliminar qualquer discriminação no ambiente interno das agências, de atendimento aos convênios bancários entre correntistas e os que estão na agência bancária para utilizar os serviços; c) disponibilizar funcionário exclusivo para a utilização do caixa eletrônico preferencial, para o adequado atendimento de pessoa idosa; d) pagamento de dano moral coletivo, arbitrado em duzentos mil reais.

Compulsando os autos, vejamos os fatos:

l) 28/07/2014 (id. 32187059 – p. 29): Em fiscalização, foram constatadas irregularidades na agência bancária do Banco Bradesco, dentre as quais se pode elencar: a) não disponibilização de funcionário

exclusivo para atendimento de pessoa idosa, no caixa eletrônico preferencial; b) não disponibilização de mobiliário para recepção em caixa convencional e eletrônico, adaptados à altura e condição física, para atendimento de pessoas em cadeira de rodas; c) não disponibilização de telefone de atendimento adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva;

II) 04/08/2015 (id. 32187071 – p. 13): Em nova constatação, o órgão de defesa do consumidor aferiu que, a instituição financeira disponibilizava funcionário para auxiliar a utilização dos caixas eletrônicos, contudo, não dispunha de um profissional de uso exclusivo para atendimento de idosos; caixa de atendimento para pessoas em cadeira de rodas fora de funcionamento e caixa eletrônico disponibilizado à este público em dissonância à norma da ABNT; não disponibilização de atendimento ou telefone adaptado para pessoas com deficiência auditiva; não dispunha de informações ao público acerca da possibilidade de recusa no recebimento de pagamentos.

III) 19/04/2016 (id. 32187090 – p. 15): Em nova diligência, o Procon constatou novamente, a não disponibilização de atendimento adaptado para portadores de deficiência auditiva, bem como de funcionário exclusivo para o atendimento em caixa eletrônico preferencial e a suspensão do recebimento de faturas de energia elétrica.

IV) 13/08/2018 (id. 32187190): a) Limitação do recebimento de faturas de energia elétrica e telefonia, somente em caixas eletrônicos. Solicitados os termos do convênio, a agência não mantinha cópia no local; b) não disponibilização de atendimento prioritário à pessoas portadoras de deficiência ou idosos, tendo em vista a chamada de clientes convencionais e corporativos, anteriormente à senha preferencial; c) não disponibilização de funcionário exclusivo para atendimento do caixa eletrônico convencional; d) não disponibilização de telefone de atendimento adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Feitas estas considerações, verifica-se que, desde o ano de 2014, a instituição financeira não antedeu às recomendações, quanto à disponibilização de um funcionário para atendimento no caixa eletrônico

preferencial, de um telefone adaptado para portadores de deficiência auditiva, bem como a existência de discriminação no atendimento entre correntistas e não correntistas.

Inicialmente, insurge-se o Recorrente, ao fundamento de inépcia da petição inicial bem como a falta do interesse de agir do Autor.

Da análise dos autos, verifica-se que, chegou ao conhecimento do Ministério Público Estadual, notícia de fato no sentido de que, as instituições financeiras na Comarca de Juína não obedeciam ao tempo de espera previsto na legislação, bem como as agências bancárias apresentavam diversas irregularidades, em descumprimento ao Estatuto do Idoso, ao Estatuto da Pessoa com Deficiência, bem como ao Código de Defesa do Consumidor.

Destarte, não há falar em inépcia da petição inicial, face a devida exposição dos motivos de fato e de direito, pelos quais se pretende a obtenção do provimento jurisdicional, bem como da causa de pedir e do pedido; inexistindo fundamento apto a acolher o fundamento vertido pelo Apelante, especialmente em razão da ausência de prejuízo ao exercício do contraditório e da ampla defesa.

De mesmo modo, não merece guarida a tese da falta de interesse de agir, em razão da existência de termo de ajustamento de conduta firmado entre a Federação Brasileira de Bancos e o Ministério Público Estadual.

Não obstante os compromissários tenham se comprometido a cumprir os termos da avença, no ano de 2011, é certo que, nem todas as disposições ali contidas estavam sendo adimplidas.

Ademais, proposta a demanda no ano de 2016, constatou-se que, mesmo após decorridos dois anos, em sede de inspeção pelo órgão de defesa do consumidor, as irregularidades permaneciam, não havendo, assim, se falar em ausência do interesse de agir.

Registre-se ainda que, nos termos do artigo 785 do Código de Processo Civil, a existência de título executivo extrajudicial não impede a parte de optar pelo processo de conhecimento, a fim de obter título executivo judicial.

A corroborar o acima exposto:

(...) **Não há que se falar em *inépcia da petição inicial*, visto que inexistente *inépcia da petição inicial* quando da narrativa dos fatos se extrai o pedido e a causa de pedir, além disso, ausente quaisquer das hipóteses previstas no artigo 330, § 1º do Código de Processo Civil. (...).**(TJRS, Recurso Cível, Nº 71009790569, Terceira Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Fabio Vieira Heerdt, Julgado em: 16-12-2020)

APELAÇÃO CÍVEL. **AÇÃO CIVIL PÚBLICA**. DIREITO ADMINISTRATIVO. CONTRATOS. CONCESSÃO. AUSÊNCIA DE LICITAÇÃO. TRANSPORTE COLETIVO. 1. **No caso, a *petição inicial* atendeu aos requisitos dos artigos 319, 322 e 330 do CPC, sendo, inclusive, clara quanto aos contratos que são seu objeto, não havendo falar em *inépcia* desta.** 2. **Não há falar em ausência de interesse de agir, vez que os réus somente iniciaram as providências (...) após o ajuizamento da presente *ação civil pública*, de forma que a *ação* foi necessária. (...)** RECURSOS DE APELAÇÃO PARCIALMENTE PROVIDOS. UNÂNIME.(Apelação Cível, Nº 70083562967, Segunda Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: João Barcelos de Souza Junior, Julgado em: 03-06-2020)

A insurgência quanto ao não recebimento de faturas de energia, água e telefonia, de mesmo modo, não comporta acolhimento.

Não obstante eventual legitimidade quanto ao não recebimento de faturas, quando houver contrato ou convenio, não contemplando o recebimento em guichê de caixa nas dependências da instituição, é certo que, as instituições financeiras não dispunham, por ocasião da constatação, do termo do convênio, nas dependências da instituição.

De mesmo modo, a sentença comina aos Apelantes, tão somente a vedação de restrição ao atendimento em suas dependências, a clientes e não correntistas.

Posto isso, encontra-se devidamente demonstrado que, durante quatro anos, as instituições financeiras, ora Recorrentes, não lograram êxito em sanar as irregularidades apontadas, como disponibilizar telefone adaptado para atendimento de portadores de deficiência auditiva, funcionário exclusivo para a utilização do caixa eletrônico preferencial, para atendimento adequado à pessoa idosa, bem como não discriminar correntistas e não correntistas.

Destarte, evidenciada a conduta ilícita, o nexo de causalidade entre o ato omissivo e o resultado danoso, consubstanciado no vilipêndio aos direitos do idoso, dos portadores de necessidades especiais, e ao do consumidor, afigura-se plenamente possível a indenização pelo dano moral coletivo causado à população.

E da análise do *quantum* arbitrado a título de indenização, este não comporta retificação, face a observância a critérios de razoabilidade e proporcionalidade, promovendo, na exata medida, a reparação do dano e a finalidade inibitória na reiteração do ato.

A propósito:

APELAÇÃO CÍVEL. DIREITO PRIVADO NÃO ESPECIFICADO. AÇÃO **COLETIVA** DE CONSUMO. **DANO MORAL COLETIVO**. IRREGULARIDADE NA BOMBA DE CONSUMO DE COMBUSTÍVEL. (...) **O dano moral coletivo deve ser entendido como aquele evento capaz de abalar a confiança dos consumidores, comunitariamente considerados, em razão de prática ilegal ou abusiva causadora de desequilíbrio nas relações de consumo. Valor indenizatório. Deve ser ponderado no valor fixado o caráter pedagógico da indenização por dano moral a ser revertida ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados (Lei 7.347/85). No caso, condizente a indenização fixada, destacando-se as peculiaridades do caso concreto, princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e especialmente a potencial lesividade do dano reconhecido.** APELAÇÃO DESPROVIDA. UNÂNIME.(Apelação Cível, Nº 70081917916, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Glênio José Wasserstein Hekman, Julgado em: 02-09-2020)

Posto isso, ausentes fundamentos aptos à modificação da sentença objurgada, esta deve permanecer incólume.

Ante o exposto, **nego provimento ao recurso interposto pelo Banco Bradesco S.A.**

2º APELO – BANCO DO BRASIL

Da análise do ato sentencial, verifica-se que a instituição financeira fora condenada a: a) disponibilizar terminais de atendimento, em atendimento às normas da ABNT, para o atendimento à usuários portadores de deficiência física e motora; b) disponibilizar telefone de atendimento ao público, adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva; c) eliminar qualquer discriminação no ambiente interno das agências, de atendimento aos convênios bancários entre correntistas e os que estão na agencia bancária para utilizar os serviços; d) disponibilizar funcionário exclusivo para a utilização do caixa eletrônico preferencial, para o adequado atendimento de pessoa idosa; e) pagamento de dano moral coletivo, arbitrado em duzentos mil reais;.

Compulsando os autos, vejamos os fatos:

I) 28/07/2014 (id. 32187059 – p. 15): Em fiscalização, foram constatadas irregularidades na agencia bancária do Banco do Brasil, dentre as quais se pode elencar: a) Não recebimento de faturas de água e energia nos caixas convencionais; b) não disponibilização de um caixa eletrônico preferencial, bem como de funcionário exclusivo para atendimento de pessoa idosa; b) não disponibilização de mobiliário para recepção e atendimento, seja em caixa convencional ou eletrônico, adaptado à altura e condição física, para atendimento de pessoas em cadeira de rodas; c) não disponibilização de telefone de atendimento adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva;

II) 03/08/2015 (id. 32187071 – p. 10): Em nova inspeção, o órgão de defesa do consumidor constatou que, permanecia a situação de não disponibilização de um caixa eletrônico preferencial, bem como de um profissional de uso exclusivo para atendimento de idosos; não

disponibilização de mobiliário e caixa convencional ou eletrônico, para atendimento de pessoas em cadeira de rodas; não disponibilização de atendimento ou telefone adaptado para pessoas com deficiência auditiva.

III)18/04/2016 (id. 32187091 – p. 10): Em nova diligência, o Procon constatou novamente, a ausência de caixa eletrônico para atendimento de pessoas em cadeira de rodas, não disponibilização de atendimento adaptado para portadores de deficiência auditiva, bem como de caixa eletrônico preferencial, com funcionário exclusivo para prestar assistência aos idosos e, ainda, a limitação da forma de pagamento de faturas de energia, bem como a suspensão do recebimento de faturas de água e telefonia.

IV)13/08/2018 (id. 32187189): a) Limitação do recebimento de faturas de energia elétrica, água e telefonia, somente em caixas eletrônicos. Solicitados os termos do convênio, a agencia não mantinha cópia no local; b) não disponibilização de mobiliário para recepção e atendimento, em caixa convencional ou caixa eletrônico, para pessoas em cadeira de rodas; c) não disponibilização de telefone de atendimento adaptado para comunicação por pessoas portadoras de deficiência auditiva.

Feitas estas considerações, verifica-se que, desde o ano de 2014, a instituição financeira não antedeu às recomendações, quanto á disponibilização de atendimento para pessoas em cadeira de rodas, de um telefone adaptado para portadores de deficiência auditiva, bem como a existência de discriminação no atendimento entre correntistas e não correntistas.

Cumpre esclarecer que, não há falar em necessidade de dilação probatória, quanto ao descumprimento às normas da Associação Brasileira de Normas Técnicas.

Por quatro oportunidades, o órgão de defesa do consumidor esteve nas dependências da agencia bancária, constatando que, esta não atendia ao disposto na normativa de regência, quanto ao atendimento de pessoas em cadeira de rodas.

Ademais, o Recorrente não logrou êxito em desconstituir a presunção de legitimidade do ato de constatação lavrado pelo Procon, no momento oportuno.

Quanto à disponibilização de um funcionário para o atendimento exclusivo de idosos, assevera que, tal fato demandaria a realização de concurso público e prazo razoável para a sua elaboração.

Oportuno esclarecer que, afigura-se plenamente possível a realocação de um funcionário para tal finalidade, constituindo tal argumento, tão somente em tentativa de eximir-se da obrigação legal e imposta na sentença.

No que tange ao dever de indenizar, bem como concernente ao dano moral coletivo, os fundamentos utilizados por ocasião da apreciação do 1º Apelo, se aplicam, de mesmo modo, ao 2º Apelo.

Por fim, quanto à pretensão de limitação das astreintes, é certo que, o juiz poderá modificar o valor ou a periodicidade da multa ou excluí-la, caso verifique que esta se tornou insuficiente ou excessiva, ou que o obrigado tenha demonstrado cumprimento parcial ou justa causa para o descumprimento.

No presente momento, não há se falar na modificação quanto às astreintes, de modo que estas devem permanecer, nos moldes em que fixadas, visando compelir os obrigados ao cumprimento da determinação judicial, podendo, *a posteriori*, serem objeto de análise, em sede de cumprimento de sentença.

Ante o exposto, em consonância ao parecer ministerial, **nego provimento aos Recursos de Apelação Cível interpostos pelo Banco Bradesco S.A. e pelo Banco do Brasil S.A.**

É como voto.

Data da sessão: Cuiabá-MT, 02/02/2021

 Assinado eletronicamente por: **MARIO ROBERTO KONO DE OLIVEIRA**

11/02/2021 15:06:37

<https://clickjudapp.tjmt.jus.br/codigo/PJEDBHXHTRLBB>

ID do documento: **75728467**



PJEDBHXHTRLBB

IMPRIMIR

GERAR PDF