

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

**EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA \_\_\_\_ VARA CÍVEL E CRIMINAL DA COMARCA DE PARANATINGA – MT**

**SIMP Nº: 000034-042/2020**

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO**, por sua Promotora de Justiça que esta subscreve, no uso de suas atribuições delineadas no artigo 127, caput e artigo 129, incisos II e III, artigo 208, inciso IV, da Constituição Federal; nos artigos 1º, inciso IV, 3º e 5º da Lei 7.347 de 24 de julho de 1985; arts. 25, 26 e 29 da Lei na 8.625/93-LONMP; art. 1º da Lei Complementar Estadual na 416/2010 e nos arts. 81 e 82 da Lei n.º 8.078/90, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE LIMINAR**  
**INAUDITA ALTERA PARS**

em face do **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, inscrita no CNPJ nº 00.000.000/0001-91, agência 2403-1, situada na Avenida Brasil, n.º 1884, Centro, em Paranatinga/MT, pela fundamentação fática e jurídica a seguir exposta:



**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

## **01. DOS FATOS JURIDICAMENTE RELEVANTES:**

Este órgão ministerial instaurou procedimento de Inquérito Civil cadastrado no SIMP n.º 000034-042/2020, com o fito de averiguar eventuais irregularidades ou fornecimento precário dos serviços **da única Agência Bancária do Banco do Brasil no município de Paranatinga/MT.**

Foi constatado pelo Auto Circunstanciado de Constatação realizado pela Promotora de Justiça na época, que existe na agência bancária 07 (sete) caixas eletrônico, porém, apenas **03 (três) funcionam**, ainda, de forma parcial. Sendo que, no dia 13/01/2020 nenhum dos caixas realizavam operação de saque de valores, bem como o caixa n.º 02 (dois) apresentava problema na impressora, restando impossibilitado a realização de pagamentos, pois o consumidor não conseguiria imprimir o comprovante.

Além disso, o caixa eletrônico destinado para atendimento prioritário estava inoperante, restando o total de 04 (quatro) caixas eletrônicos sem funcionamento, conforme imagens anexadas.

Deste modo, foi constatado evidentemente a insatisfação e o precário atendimento aos consumidores desta municipalidade, ID. 49712599.

Oficiou-se o PROCON municipal solicitando vistoria e fiscalização na agência do Banco do Brasil, a fim de verificar eventual a violação dos direitos do consumidor.

Em resposta relatou abertura de procedimento administrativo n.º 001/2019 em desfavor do Banco do Brasil, onde a gerente-geral da agência de Paranatinga-MT apresentou defesa. Ademais, informaram que foi solicitado ao PROCON Estadual, fiscais para realizar a vistoria solicitada, ID. 49800436.

Oficiado a Gerente-Geral da agência do Banco do Brasil deste município, esta asseverou que promovem estudos para adequarem os atendimentos, investem na capilaridade de oferta de canais, e também solicitaram estudo para levantamento e cadastramento de potenciais novos, ID. 51260738.

Diante dos documentos acareados ao procedimento anexado, fato é que o serviço bancário prestado pelo Banco do Brasil é feito com total desmazelo, desprestígio, ineficiência e falta de qualidade por conveniência da ré.

**A coletividade dos usuários do serviço deste município de Paranatinga/MT têm sido vítima da má prestação dos serviços contratados, com sérios prejuízos (muitos deles irreparáveis) para diversos setores da economia local e para a vida social de seus cidadãos, já que o serviço é fornecido inadequadamente.**

Sobreleva pontuar que não há notícias de que a ré tenha implementado quaisquer medidas mitigadoras para reparar seus inadequados e ineficientes serviços ou pretenda fazê-lo.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Os serviços bancários são etiquetados como essenciais. Logo, transcendem o mero interesse patrimonial da agência, ora ré, inclusive tangenciando o princípio da continuidade do serviço público, cujo fornecimento deve ser eficiente e contínuo, sem vício a torná-lo inadequado à sua finalidade.

Importante acrescentar que a conjectura verificada e sobejamente demonstrada tem o condão de acarretar o sentimento de descrédito na população atingida pela desídia, o que gera, inclusive, independentemente da regularização dos serviços, o dever de indenizar por parte do requerido, eis que configurado o dano moral coletivo.

Sem prejuízo, cumpre ao requerido, igualmente, indenizar os usuários pelos danos materiais decorrentes das circunstâncias acima esposadas.

Logo, diante do farto conjunto probatório anexo, resta-nos, após o desabafo, fazendo coro em favor da sociedade, reclamar por melhoras, frente ao evidente desprezo, indiferença e ilegalidades perpetradas de forma contínua e irresponsável pelo Banco do Brasil neste município, não restando alternativa diversa que não a propositura da presente ação, a fim de que regularizem e mantenham os serviços da maneira como os publiciza, sem prejuízo de condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos (*dano in re ipsa*), como, também, por sua responsabilização punitiva, seja como forma de ressarcir os abalos sociais por elas provocados, seja como forma de desestimular a continuidade dessa má prestação de serviços essenciais a dignidade de seus usuários.

### **3. CONSIDERAÇÕES PRELIMINARES**

#### **3.1. DA LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO:**

A Constituição da República de 1988 inaugurou uma nova e irreversível fase de atribuições sociais e coletivas para o Ministério Público, de tal forma que a instituição passou a ser a última trincheira de resistência e amparo dos cidadãos contra abusos do Poder Público e de entidades privadas (pessoas físicas ou jurídicas).

Trata-se de uma outorga constitucional de atribuições com extrema relevância, principalmente com relação ao presente caso, onde a atividade da agência bancária enegrece de maneira irresponsável as relações de consumo, com potencial e constantes riscos de causar prejuízos ainda mais graves, tratando-se de interesse difuso de todos os consumidores deste Município.

O art. 129 da Constituição da República, tratando mais especificamente das atribuições do Ministério Público, determina que:

*São funções institucionais do Ministério Público: (...)*

**III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;**

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Conferindo plena eficácia ao dispositivo constitucional, e complementando-o, temos as disposições do Código de Proteção e Defesa do Consumidor (CDC), nos seus artigos 81 e 82, onde:

*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, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;*

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

*I - o Ministério Público;*

Em adição, a Lei 7.347/85 (LACP), nos seus artigos 1º, II, e 5º, bem como a Lei Orgânica Nacional do Ministério Público (Lei Federal nº8.625/93), no seu artigo 25, IV, ‘a’, disciplinam tanto sobre os interesses a serem defendidos pelo Órgão Ministerial, como em relação à legitimidade, de natureza autônoma, tornando a presente demanda jurisdicional coletiva estritamente necessária e adequada.

Sem sombra de dúvida, a legitimidade do Ministério Público é manifesta, decorrendo em consequência o seu interesse de agir, em obediência ao mandamento constitucional expresso, mencionado alhures, por exercer a função de zelar pelos interesses difusos e coletivos, entre eles os consumidores.

Veja-se, *verbi gratia*, o disposto no art. 83 do CDC, onde **“Para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela”.**

Sendo inviável a satisfação espontânea do direito declinado nesta inicial, torna-se necessária a intervenção do Estado Juiz, para a obtenção da tutela jurisdicional coletiva pleiteada, por meio do adequado instrumento processual que é a Ação Civil Pública, cujo provimento jurisdicional é o apto a corrigir a ilegalidade e a potencial lesão nas relações de consumo.<sup>1</sup> Assim, é inquestionável a legitimidade do *Parquet* para a propositura da presente ação civil pública em defesa dos direitos e interesses dos consumidores.

#### **04. DO DIREITO:**

A fundamentação jurídica acerca do direito dos consumidores a um atendimento bancário eficiente, adequado e de boa qualidade pode ser encontrada em vários dispositivos constitucionais. Senão Vejamos.

Cumprir mencionar que a Constituição da República instituiu, nos seus artigos 1º a 4º, os princípios fundamentais do Estado Democrático de Direito, direcionando a interpretação de todo o ordenamento jurídico nacional para os fins estampados nestes dispositivos.

<sup>1</sup> Segundo Ada Pellegrini Grinover (Teoria Geral do Processo, 1996, p.260), para configurar-se o interesse de agir, a prestação jurisdicional solicitada deve ser necessária e adequada, extraindo-se da atividade jurisdicional algum resultado útil para as partes.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

O constituinte originário considerou a cidadania e a dignidade humana fundamentos do Estado Democrático de Direito Brasileiro, sendo certo a obrigatoriedade de qualquer conduta do Poder Público ser voltada para atingir tais fundamentos.

A conduta da pessoa jurídica requerida consistente em proporcionar serviços inadequados ao povo consumidor deste Município de Paranatinga-MT e região encontra-se dissonante com os fundamentos constitucionais.

O direito à prestação de serviços eficientes e adequados por instituições financeiras em favor do cidadão/consumidor constitui corolário dos princípios constitucionais da dignidade da pessoa humana e da cidadania, sendo imperioso à demandada propiciar um atendimento eficaz aos consumidores do Município que utilizam de seus serviços.

O princípio da dignidade da pessoa humana, expresso no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, podemos afirmar que a defesa do consumidor busca a proteção da pessoa humana, que deve sobrepor-se aos interesses produtivos e patrimoniais.

A nossa Carta Política hasteou a defesa do consumidor ao patamar de direito constitucional a ser seguido e respeitado pela ordem econômica brasileira ao estabelecer em seu artigo 170, inciso V da Constituição Federal que *“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, observando os seguintes princípios: (...) V - o princípio da defesa do consumidor.”*

A defesa do consumidor é um princípio que deve ser seguido pelo Estado e pela sociedade para atingir a finalidade de existência digna e de justiça social.

O direito do cidadão/consumidor paranatinguense a eficiente prestação de serviços pela demandada encontra-se inseridos dentre no rol dos direitos e garantias fundamentais do artigo 5º da Carta Política Nacional (art.5º, XXXII CF/88 – proteção da defesa do consumidor).

O inciso XXXII do artigo 5º da Constituição Federal determinou ao Estado a promoção da defesa do consumidor, no sentido de adotar um modelo jurídico e uma política de consumo que efetivamente protegessem o consumidor, o que se deu com a promulgação do Código de Defesa do Consumidor, em 11 de setembro de 1.990.

O mau atendimento aos usuários/consumidores perpetrados pela demandada, causando-lhes insatisfação e transtornos, configura situação violadora dos princípios constitucionais já mencionados, quais sejam dignidade da pessoa humana, cidadania, defesa do consumidor, dentre outros.

Acerca do direito dos cidadãos/consumidores à prestação de serviços adequados pelo Requerido, as disposições constitucionais acima transcritas direcionam no sentido da garantia pela demandada em efetivar tal direito.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Saindo da ótica constitucional, importante destacar que o ordenamento jurídico brasileiro possui diplomas legais que regem este tema, tem-se que a Lei nº8078/90 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)*

Além disso, impõe em seu artigo 4º, *caput*, que *“a Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios (...)”*, os quais devem ser seguidos pela demandada (grifos nossos).

Não se pode perder de vista também a disposição do inciso II, aliena “d” do mesmo artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor que garante a necessidade do requerido em fornecer um serviço com padrões adequados de qualidade aos consumidores/usuários, *ex vi*: *“d) pela garantia dos produtos e serviços com padrões adequados de qualidade, segurança, durabilidade e desempenho”*. E, o seu inciso III - harmonização dos interesses dos participantes das relações de consumo e compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, de modo a viabilizar os princípios nos quais se funda a ordem econômica (art. 170, da Constituição Federal), sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores.

O legislador, ainda, determinou ao fornecedor de produtos e serviços que incentive a criação de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflito de consumo (art. 4º, V, do CDC).

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)

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

*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).”.*

A demandada “como instituição bancária, está submetido às disposições do Código de Defesa do Consumidor, não porque ele seja fornecedor de um produto, mas porque presta um serviço consumido pelo cliente, que é o consumidor final desses serviços, e seus direitos devem ser igualmente protegidos como o de qualquer outro, especialmente porque nas relações bancárias há difusa utilização de contratos de massa e onde, com mais evidência, surge desigualdade de forças e a vulnerabilidade do usuário”. (STJ – Recurso Especial n.º 57.974-RS (94.386150).

Como se pode notar Excelência, existem vários diplomas legais bem como normas constitucionais a ensejar o direito dos consumidores ao fornecimento de serviço adequado pela demandada. Cabe ao operador do direito aplicar todos estes dispositivos no sentido da efetivação deste direito.

Não obstante, os serviços devem ser prestados com eficiência que diz respeito à forma como uma atividade é desempenhada, e será atendida quando, em se tratando de serviços, estes são desempenhados com qualidade, com os recursos necessários (nem a mais e nem a menos), dando os resultados desejados e esperados pelos usuários/consumidores (eficácia).

No caso do requerido agência bancária Brasil, o que se pode depreender do conjunto probatório trazido no presente feito, é que ela presta os serviços que lhe compete de maneira ineficiente, porquanto tem alocado recursos insuficientes para satisfação das necessidades dos consumidores, obviamente visando, como único propósito, o lucro desmedido, arbitrário e ilegal a somar seu vultoso patrimônio.



**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Tampouco são eficazes, há que se dizer, os serviços prestados pelo requerido, tendo em vista que a indisponibilidade de serviços, caixas eletrônicos e cédulas, não permitem que os consumidores alcancem o fim desejado com o uso do serviço, que é realizar as operações bancárias, principalmente a de saque de valores.

Ínclito Julgador! Sabemos que num Estado Democrático de Direito todo poder emana do povo, que o exerce diretamente (Tribunal do Júri, ação popular, iniciativa popular de leis, referendo, plebiscito) ou por meio de seus representantes legais (art. 1º, caput e § único da CF/88).

Por isso, toda legislação nacional deve ser elaborada, aprovada e aplicada em prol da população. A lei, portanto, não pode ficar tão somente na abstração e sim irradiar concretos efeitos no âmago da sociedade.

Se a pessoa jurídica requerida, infelizmente, não efetivou as disposições legais e constitucionais já expendidas em favor dos consumidores do Município de Paranatinga-MT, acarretando-lhes revolta, insatisfação e transtornos, cabe ao Poder Judiciário a garantia da efetivação do direito ao fornecimento de serviços com qualidade pela demandada, por ser o Poder protetor do povo brasileiro.

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.

A visão e a conduta do Ministério Público e do Poder Judiciário quando se tratar de direitos difusos deve ser no sentido de impedir a ocorrência da lesão.

A atuação ministerial e do Poder Judiciário na garantia da aplicação concreta dos princípios e normas acima mencionados são absolutamente necessárias, principalmente em um momento em que se busca a proteção dos direitos humanos fundamentais, inúmeras vezes violados por ação ou omissão, visando com isso a efetivação dos princípios do Estado Democrático de Direito.

Detectada a má qualidade no serviço de atendimento despendido pela demandada aos consumidores, o Ministério Público Estadual cumpriu com o seu dever de defensor da ordem jurídica, da cidadania, dos direitos humanos fundamentais, do consumidor, e interesses difusos da população, trazendo estes fatos à apreciação da Justiça. Resta, agora, ao Poder Judiciário, em quem confiamos, dar sua resposta, que os princípios e normas acima destacadas devem ser respeitados pelos estabelecimentos bancários.

Infere-se do exposto que o requerido não está a respeitar nenhuma das normas invocadas. Assim, deve ser compelida pelo Estado-Juiz a assegurar prestação satisfatória dos serviços aos paranatinguenses, mediante provimento, eis que a via conciliatória não se demonstra apta à solução da controvérsia.



**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

## **05. DO DANO MATERIAL:**

Sem dúvida, a má prestação dos serviços de banco empreendidos pelo requerido acarreta aos consumidores danos materiais.

Por consectário, admissível a incidência do art. 20, inc. II, do Código de Defesa do Consumidor:

*"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:(...)  
II – a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;*

Note-se que a legislação consumerista adota a teoria objetiva em sede de responsabilidade civil, de modo que dispensável a prova de dolo ou culpa, bastando, pois, a demonstração da conduta, do dano e do nexo causal, já comprovados (art. 14).

Quanto às reparações individuais, deverão ser objeto, após a condenação genérica pelo Juízo, de execução individual (transporte “*in utilibus*” da coisa julgada coletiva), conforme dispõem os artigos 95 e 97 do Código de Defesa do Consumidor:

*"Art. 95. Em caso de procedência do pedido, a condenação será genérica, fixando a responsabilidade do réu pelos danos causados.  
Art. 97. A liquidação e a execução de sentença poderão ser promovidas pela vítima e seus sucessores, assim como pelos legitimados de que trata o art. 82."*

## **06 – DANO MORAL COLETIVO:**

O artigo 6º, inc. VI, do Código de Defesa do Consumidor consagra, dentre os direitos básicos do consumidor, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos.

A ação civil pública é instrumento hábil para o resguardo dos interesses metaindividuais dos cidadãos paranatinguenses. É por meio dela, também, que se busca prevenir e reparar prejuízos de ordem material ou imaterial que venham a ser causados a esse grupo de indivíduos.

Nesse jaez, a Lei nº 7.347/85, em seu art. 1º, diz:

*"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;"*

A concepção do dano moral não pode estar mais presa ao modelo teórico da responsabilidade civil privada de relações intersubjetivas unipessoais. Uma nova gama de direitos, difusos e coletivos, necessita, pois, de uma nova forma de sua tutela. E essa nova proteção, com base no art. 5º, inciso XXXV, da Constituição da República, sobressai se, sobretudo, no aspecto preventivo da lesão. Por isso, são imprescindíveis meios idôneos para punir o comportamento que ofenda (ou ameace) direitos transindividuais.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Nas palavras da doutrina, “*em face da exagerada simplicidade com que o tema foi tratado legalmente, a par da ausência de modelo teórico próprio e sedimentado para atender aos conflitos transindividuais, faz-se necessário construir soluções que vão se utilizar, a um só tempo, de algumas noções extraídas da responsabilidade civil, bem como de perspectiva própria do direito penal*”<sup>2</sup>.

Portanto, a par dessas premissas, vemos que a função do dano moral coletivo é homenagear os princípios da prevenção e precaução, com o intuito de propiciar uma tutela mais efetiva aos direitos difusos e coletivos, como no caso em tela.

Menciona, inclusive, Leonardo Roscoe Bessa que “*como reforço de argumento para conclusão relativa ao caráter punitivo do dano moral coletivo, e importante ressaltar a aceitação da sua função punitiva ate mesmo nas relações privadas individuais.*”<sup>3</sup>

Ou seja, o caráter punitivo do dano moral sempre esteve presente, até mesmo nas relações de cunho privado e intersubjetivas. É o que se vislumbra da fixação de astreintes e de cláusula penal compensatória, as quais têm o objetivo de pré liquidação das perdas e danos e de coerção ao cumprimento da obrigação.

Ademais, a função punitiva do dano moral individual é amplamente aceita na doutrina e na jurisprudência. Tem-se, portanto, um caráter dúplice do dano moral: indenizatório e punitivo.

E o mesmo se aplica, nessa esteira, ao dano moral coletivo.

Constitui-se, portanto, o dano moral coletivo de uma função punitiva em virtude da violação de direitos difusos e coletivos, sendo devidos, de forma clara, no caso em apreço.

É necessário, pois, que o ordenamento jurídico imponha sanções ao comportamento leniente, displicente, desrespeitoso, negligente aos interesses do consumidor paranatinguense, a fim de que a reclamada de uma vez por todas, cumpra com as normas em vigor, atendendo satisfatoriamente a comunidade usuária dos serviços da agência reclamada, sendo esta a função do dano moral coletivo.

A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça vem reconhecendo, quando verificada grave violação às normas consumeristas, tal qual na espécie, a possibilidade de condenação do infrator por dano moral coletivo:

*(...) A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor. 2.-Já realmente firmado que, não é nenhum atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. 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, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAME UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).*

2 Leonardo Roscoe. Dano moral coletivo. In Revista de Direito do Consumidor nº 59/2006.

3 Op. cit.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

No que concerne a sua quantificação, os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade são vetores para a fixação do quantum a que deve ser condenados a demandada por dano moral coletivo.

O valor a ser arbitrado deve ser necessário e suficiente para coibir o abuso e incentivar a acionada a cumprir os seus deveres, quais sejam dever de lealdade, de informação, de boa-fé objetiva, de confiança e respeito com os seus consumidores, bem como deve levar em conta os lucros obtidos pelo requerido e o período de lesão aos consumidores.

Por conseguinte, importa ressaltar que, como se vê, a despeito do esforço hercúleo do Ministério Público para a solução e/ou melhora das condições de prestação dos serviços, **a prestação insatisfatória/precária vem se prolongando há vários anos, atingindo praticamente toda a cidade e os usuários da agência do município e, não obstante, o que se percebe é que o banco protela os investimentos no setor e na respectiva cidade, trazendo prejuízos ao comércio e também consumidores/cidadãos, devendo-se, por conseguinte, no arbitramento Vossa Excelência ponderar referidas circunstâncias.**

Iluminados por citados vetores e, considerando que centenas de consumidores foram vítimas da ação negligente do requerido, bem assim se atentando para o porte econômico dela, conclui-se ser razoável e proporcional para coibir a prática abusiva delas, sua condenação, a título de dano moral coletivo, ao pagamento da quantia de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais).

#### **07 – DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA EM CARÁTER DE URGÊNCIA:**

Diz o artigo 84 da Lei nº 8.078/90:

*“Art. 84. Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concedera a tutela específica da obrigação ou determinara providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.[...]”*

*§ 3º. 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 previa, citado o réu.*

*§ 4º. O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.”*

“*In casu*”, a relevância do fundamento da demanda se justifica pelos elementos colhidos em sede de Procedimento Extrajudicial, que demonstram a omissão do requerido e a revolta social decorrente da desídia. Com efeito, pelos inequívocos argumentos apontados acima, e pelos dados trazidos à baila, deflui-se que o requerido atua em total desconformidade com os direitos básicos do consumidor, preocupando-se apenas com seus dividendos.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Os Tribunais de Justiça de todo país vêm confirmando antecipações de tutela quando é notória a situação de violação ao direito dos consumidores munícipes, causando prejuízos a toda a sociedade pela má prestação de serviços públicos concedidos, *in verbis*:

*“AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº35704-6/180 (200302480980) DE ITAPACI AGRAVANTE BANCO DO BRASIL S/A AGRAVADO MINISTERIO PUBLICO DO ESTADO DE GOIAS – ITAPACI RELATOR DESEMBARGADOR CARLOS ESCHER CAMARA 4oa CÂMARA CÍVEL Trechos Voto do Relator “Primeiramente convém registrar que o que se combate e a antecipação de tutela consubstanciada na determinação das condutas acima descritas. A ampla argumentação do agravante, em sua profundidade, deveria ser apreciada no mérito da ação civil pública, ficando restrito, no âmbito de apreciação deste recurso, a propriedade da liminar concedida. O argumento inicial do recorrente não encontra respaldo para ser acolhido. Não se pode inquirir a decisão de ausência de fundamentação legal, vez que a magistrada declinou seu convencimento com suporte na farta documentação acostada aos autos, como mencionado no decisum fustigado. É patente o entendimento jurisprudencial no sentido de que a decisão não necessita ser exaustivamente fundamentada para atender as exigências constitucionais, porém, deve conter as razões do convencimento do julgador, o que in casu, mostra-se evidente. Ao prospera, ainda a alegação que a magistrada afrontou a lei na concessão da liminar; numa alusão a figura do “judge made law”, incompatível com a tripartição dos poderes, propiciando o arbítrio do Judiciário com a invasão da esfera legislativa. In casu, a magistrada não está legislando e sim, valendo-se da lei, que lhe autoriza, ao decidir Ação Civil Pública, cujo objeto pode constituir-se em cumprimento da obrigação de fazer, conceder liminar, com ou sem justificativa prévia, em decisão sujeita a agravo. (art. 12 da Lei 7347/85). Por outro lado, o pleito liminar fundamentou-se no artigo 84 da Lei 8078/90 que, em seu parágrafo 3º concede ao magistrado a faculdade de conceder a tutela liminarmente se relevante o fundamento da demanda e se presente justificado receio de ineficácia do provimento final, podendo impor multa diária ao réu independente de pedido do autor (§ 4º). Perfeitamente adequada, portanto, a imposição de multa que tem por finalidade, compelir o devedor a realizar o cumprimento da obrigação. Ademais, os requisitos indispensáveis a concessão da liminar encontram-se evidenciados na documentação acostada e, dentre elas, centenas de assinaturas de cidadãos que buscaram o Ministério Público para providências que pudessem fazer respeitar seus direitos de consumidores. (...) Assim, assiste razão ao ilustre representante do órgão ministerial oficiante neste grau de jurisdição ao referir-se a pretensão do agravante em discutir toda a matéria da Ação Civil Pública no âmbito estreito deste agravo, buscando decisão que inviabilize o pedido da ação originária. Apreciando as razões sob a ótica da concessão da liminar, não há motivos plausíveis para cassar a decisão singular eis que proferida dentro dos parâmetros legais e privilegiando o interesse da comunidade.”*

Por outro lado, caso a conduta antijurídica do requerido não seja, de imediato, repelida, a situação se prolongará e os consumidores serão ainda mais lesados, em prestígio aos interesses puramente patrimoniais do requerido, que, em verdade, está se enriquecendo ilícitamente em detrimento da população de Paranatinga/MT.

Registre-se, ainda, a real possibilidade de danos à saúde e a integridade física, pela falta de dinheiro na agência.

Dessarte, o fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação consubstancia-se no fato de que os consumidores lesados, a medida em que o tempo passa, continuam a não poder receber adequadamente os seus rendimentos, dificultando-se com isso, suas atividades diárias, sejam elas de trabalho, de estudos, de lazer, familiares e sociais de uma maneira geral, e, ainda, possíveis situações **DE URGÊNCIA.**

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Considerando a constatação de irregularidades que afetam diretamente na qualidade do serviço prestado neste município de Paranatinga/MT, imperiosa, outrossim, a concessão de medida cautelar para que o Banco do Brasil disponibilize numerário de caixa eletrônico suficiente aos seus clientes no Posto da Agência Bancária situada nesta urbe, sob pena de multa diária no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).

Em caso de indeferimento do pedido de concessão de medida liminar, o provimento será evidentemente ineficaz, pois o reconhecimento, só ao final, da ocorrência do ilícito, já será atrasado, serôdio, pois permitirá sua continuidade durante toda a tramitação processual.

Nunca é demais trazer à colação a genial frase de Carnelutti: “o tempo é um inimigo do direito, contra o qual o juiz deve travar uma guerra sem tréguas.” (citado por DINAMARCO, Cândido Rangel. A reforma do Código de Processo Civil, 2a ed., pág. 138).

#### **08 – DO PREQUESTIONAMENTO:**

Expressamente, o Ministério Público prequestiona a matéria legal e constitucional envolvida na presente causa, para efeitos de eventual recurso especial e extraordinário.

Na verdade, trata-se de simples cautela processual para, na eventualidade de serem potencialmente utilizados os recursos especial e extraordinário, não se faça Juízo de Admissibilidade Negativo, com fundamento na ausência de prequestionamento, em todas as instâncias.

Assim, o não acolhimento da pretensão formulada pelo Ministério Público, contraria e nega vigência a lei federal, consubstanciada no art. 6º, VIII, “a” e “d” da LC 75/93, art. 25, IV, “a”, da Lei n. 8.625/93, art. 4º, I a VIII, art. 6º, VI, VII, VIII e X, 42, Parágrafo único, art. 81, Parágrafo único, I, art. 82, I e art. 84, §§ 3º e 4º do CDC e Lei n. 7.347/85, art. 1º, II, 2º, 3º, 5º, 11, 12, 13 e 18. E, ainda, o não acolhimento da pretensão formulada pelo Ministério Público, contraria dispositivo da Constituição da República, consubstanciado nos arts. 1º, II e III, 5º, caput e incisos I e V, 129, III, 170, V e 175, IV.

#### **09 – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:**

Não bastassem os fatos narrados acima, a pretensão do MINISTÉRIO PÚBLICO ora veiculada encontra guarida também no inciso VIII do artigo 6º do Código do Consumidor, que estabeleceu a inversão do ônus da prova na defesa dos direitos consumeristas, toda vez que a alegação for verossímil.

Pois bem, segundo a norma positivada, não é o consumidor que deve comprovar a ineficácia do serviço prestado para fazer valer os seus direitos, mas sim é o requerido que deve provar que os serviços prestados no município de Paranatinga/MT é suficiente para atender a demanda, e que a manutenção e os investimentos aplicados no sistema estão à altura das tarifas cobradas dos usuários residentes no município.

**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Neste sentido a Jurisprudência:

*APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO MONITORIA. DEBITO REFERENTE A CONTA DE TELEFONE CELULAR. APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. I – O consumidor, para a defesa do seu direito, tem a seu favor a inversão do ônus da prova (art. 6, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor). II – Cabe à prestadora de serviços, demonstrar a inveracidade das provas apresentadas pelo consumidor, de não utilização de seus serviços. Apelo conhecido e provido. (TJGO. Acórdão de 10.10.2000. Relator: Des. Jalles Ferreira da Costa. Ap. Cível 52453-4/188 – comarca de Goiânia).*

Lamentavelmente o que se vê, em sentido contrário, é a total omissão e o comodismo por parte do requerido em relação aos acontecimentos de insuficiência de serviços, o que causam, obviamente, prejuízos enormes aos consumidores desta cidade.

## **10 – DOS PEDIDOS:**

Diante do exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO**, por sua promotora de justiça signatária, formula os seguintes pedidos e requerimentos

1) o recebimento e autuação da presente com seus documentos inclusos, independente do depósito de custas judiciais, conforme prevê o art. 18 da Lei Federal n.º 7.347/85 e que seja concedido o benefício da prioridade na tramitação da presente ação civil pública, nos termos preconizados pelo Provimento n.º 26/2008-CGJ/MT e Provimento n.º 50/2008 CGJ/MT;

2) a concessão de **LIMINAR**, *inaudita altera pars*, a antecipação de tutela, com o fim de ordenar judicialmente que:

**2.1) O Requerido tome as providências técnicas necessárias para resolver os problemas retromencionados, melhorando efetivamente o serviço público bancário na cidade de Paranatinga/MT, procedendo aos reparos, substituições e ampliação dos equipamentos existentes de modo que todos os caixas eletrônicos disponibilizados à população estejam funcionando corretamente, especialmente daquele destinado ao atendimento prioritário, no prazo improrrogável de 90 (noventa) dias, sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 10.000,00 (dez mil reais);**

**1.2) Adote as providências necessárias para disponibilizar numerário suficiente de caixas eletrônicos aos seus clientes no Posto de Atendimento Bancário e demais correspondentes do sobredito Banco situado nesta urbe, sob pena de multa diária no importe de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais).**

3) a citação do Requerido, para que, querendo, conteste a presente ação e a acompanhe, até final sentença, sob pena de revelia;



**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

4) ao final, seja a presente demanda julgada **TOTALMENTE PROCEDENTE**, a fim de condenar o Requerido na obrigação de fazer, consistente em tomada das providências técnicas necessárias para resolverem os problemas apontados no pedido liminar (**reparos, substituições e ampliação dos equipamentos existentes de modo que todos os caixas eletrônicos disponibilizados à população estejam funcionando corretamente, especialmente daquele destinado ao atendimento prioritário, bem como adote as providências necessárias para disponibilizar numerário suficiente de caixas eletrônicos aos seus clientes no Posto de Atendimento Bancário e demais correspondentes do sobredito Banco situado nesta urbe**), melhorando efetivamente o serviço público de Paranatinga/MT, tudo sob pena de aplicação de multa diária de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais);

5) Seja condenado o requerido, outrossim, ao pagamento de indenização pelos danos materiais sofridos pelos consumidores, a serem apurados em eventual liquidação de sentença, bem como ao pagamento de indenização pelos danos morais coletivos, no montante de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), sem prejuízo da fixação condenatória a desestimular condutas reiteradas da empresa requerida, em importância a ser estipulada por Vossa Excelência, e posteriormente ser recolhido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor, devidamente atualizado ao tempo da sentença e do recolhimento, pelos índices legalmente aplicáveis;

6) Seja o requerido condenado nas custas processuais e demais ônus da sucumbência, revertidos ao Fundo Estadual de Direitos Difusos;

7) **Seja determinada a publicação do edital de que menciona o artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor, na imprensa oficial, bem como nos prédios do Fórum local, Prefeitura e Câmara Municipal.**

8) Seja determinada a inversão do ônus da prova, à exegese do artigo 6º, inciso VIII, do CDC, combinado com o artigo 21, da Lei nº 7.347/85 (“Diálogo das Fontes”);

9) **A dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18, da Lei 7347/85 e artigo 3º, inciso IV da Lei Estadual nº 7.603/2001;**

10) sejam as intimações do **MINISTÉRIO PÚBLICO** feitas de forma pessoal, mediante entrega dos autos com vista à subscritora da presente ou a seus substitutos legais, nos moldes do art. 41, inc. IV, da Lei Federal n.º 8.625/93;

11) Para efeitos do art. 319, VII, do CPC, o Ministério Público dispensa a realização de audiência de conciliação/mediação;

12) a juntada do Procedimento Inquérito Civil sob SIMP nº: 000034-042/2020, como peça instrutória do feito.



**Missão:** Defender o regime democrático, a ordem jurídica e os interesses sociais e individuais indisponíveis, buscando a justiça social e o pleno exercício da cidadania.

Embora se tenha apresentado prova pré-constituída do alegado, o *Parquet* protesta por provar o alegado por meio de documentos, testemunhas cujo rol será apresentado oportunamente, inspeção judicial, depoimento pessoal, e os demais meios de prova que se fizerem cabíveis e oportunos, a serem posteriormente especificados, e a realização de perícias eventualmente necessárias, reservando-se o direito de indicar assistente técnico.

Dá-se a causa o valor de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), baseada no pleito de condenação aos danos morais coletivos, sem prejuízo da condenação a título de danos materiais individuais, experimentados e objetos de eventual liquidação de sentença.

Termos em que, pede deferimento.

Paranatinga/MT, 1º de junho de 2021.

***RHYZEA LÚCIA CAVALCANTI DE MORAIS***

*Promotora de Justiça*