



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA ____ VARA CÍVEL DA COMARCA DE BOA VISTA.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA, por seu Promotor de Justiça *in fine* assinado, com fundamento nos arts. 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal e art. 1º, inciso II, art. 5º, caput, da Lei 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública), todos c/c a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e demais dispositivos legais aplicáveis à espécie, vem perante Vossa Excelência, propor

AÇÃO CIVIL PÚBLICA COMINADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS COLETIVOS C/C PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

em desfavor do **BANCO BRADESCO S/A.**, sociedade anônima aberta, inscrito no CNPJ sob o nº 60.746.948/001-12, com agência situada na Av. General Ataíde Teive, nº. 4848, Tancredo Neves (ag. 2084-2), nesta cidade, pelos motivos de fato e de direito a seguir expostos .



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

I - DOS FATOS

Constam nos presentes autos reclamações de consumidores que compareceram na agência 2084-2 do Banco Bradesco S/A., situada na Avenida Gal. Ataíde Teive, nº 4848, nesta Capital, e não foram atendidos no prazo máximo fixado na Lei Municipal 848/06 ou Lei Municipal 1.337/2011, então em vigor. Segundo a norma local, o prazo máximo de espera para atendimento era de até 20 minutos em dias normais e até 30 minutos em véspera ou após feriados prolongados e nos dias de pagamento dos servidores públicos municipais, estaduais e federais.

À fl. 04 do IC 004/2012 em anexo, constata-se que o consumidor Eder Araújo entrou na agência para atendimento às 9h54m e somente foi atendido às 13h36, em tempo muito superior ao máximo estabelecido na Lei Municipal (fls. 04/08). **Também se constata através de outros comprovantes de entrada e atendimento na referida agência que é comum por parte do Banco Bradesco o descumprimento da norma local (fl. 007).**

Note, Eminente Julgador, que o consumidor praticamente permaneceu esperando toda a manhã do dia 09/12/2011 na agência do Requerido para poder ser atendido, o que é uma afronta ao bom senso e à legislação municipal. São horas inúteis e improdutivas de espera.

É de se ressaltar que aos 23 de maio de 2011 foi aprovada pelo município de Boa Vista-RR a Lei Municipal nº 1.337/2011 (cópia em anexo), que ficou popularmente conhecida como "Lei da Fila", e que dispõe sobre a limitação do tempo de permanência/atendimento do consumidor nas agências bancárias do nosso município, bem como sobre a obrigatoriedade de fornecimento, por parte dos bancos, de comprovante do horário de entrada e do efetivo atendimento ao cliente.

Repita-se que a referida norma, em seu art. 1º, §1º, I e II, determina que os estabelecimentos bancários devem adotar todas as medidas necessárias para que o atendimento aos consumidores em geral ocorra em no máximo 20 minutos em dias normais, e em até 30 minutos em vésperas ou após os feriados e nos dias de pagamento dos funcionários públicos federais, estaduais e municipais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Vale ressaltar que a Lei Municipal nº 848/2006, de 19/4/2006, revogada pela Lei nº 1.337/2011, já possuía dispositivos semelhantes.

Após mais de 1 (um) ano de vigência da Lei Municipal 1.337/2011, e mais de 6 (seis) anos da Lei nº 848/2006, verificou-se, a partir de reclamações feitas nesta Promotoria de Justiça especializada, que o Requerido, qual seja, o BANCO BRADESCO S/A., **rotineiramente descumpra na íntegra a referida legislação.**

Além das declarações prestadas a esta Promotoria de Justiça e do reconhecimento das irregularidades pelo próprio Requerido (fl. 11), é fato público e notório que os bancos em Boa Vista, incluindo o BANCO BRADESCO S/A., têm descumprido as disposições da "Lei da Fila", sendo comum que o atendimento se prolongue por tempo bem superior ao previsto na lei.

Como se não bastasse, e aproveitando-se da situação vulnerável dos consumidores que necessitam de seus serviços, o Requerido ainda deixa de fornecer o comprovante do horário de entrada e do efetivo atendimento do cliente, com a única finalidade de privá-lo da prova da violação dos seus direitos, conforme se verifica nas declarações de Agripino Bezerra Filho à fl. 17. É de se observar, Eminentíssimo Magistrado, que **este consumidor chegou na Agência Jaime Brasil, no centro, às 12h41m e só foi atendido às 16 horas.** Vê-se, portanto, que é uma prática corriqueira do Banco Bradesco S/A., independentemente da agência, o descumprimento da Lei Municipal 1.337/2011.

Como demonstrado no presente inquérito civil, o próprio representante do Requerido reconheceu que realmente há violação da Lei Municipal nº 1.337/2011, porém demonstrou total descaso para com as reclamações trazidas a esta Promotoria de Justiça, deixando de atender às notificações e recusando-se à celebração de Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) para a adequação de seu serviço de atendimento (fls. 11, 25, 27, 29/35, 40).

Além dos consumidores que reclamaram nesta Promotoria de Justiça, constata-se às fls. 53/54 as declarações de CYRO DE BARROS SILVA, ex-presidente do SINTRAF, que comprova, mais uma vez, o total descaso do Requerido para com a legislação municipal e, principalmente, para com o consumidor boavistense.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

É bom frisar que essa demora no atendimento aos consumidores, em total desrespeito à norma municipal e ao consumidor, só acontece porque o Banco Bradesco se recusa a adotar medidas que venham sanar a irregularidade, principalmente a contratação de mais funcionários.

É indiscutível que vivemos numa sociedade onde o tempo passou a ter valor inestimável. Todos os eventos da vida do cidadão se vinculam, na atualidade, ao tempo. Na era da informação, onde os mais diversos fatos são noticiados praticamente em tempo real, é inconcebível a perda de tempo em fila de banco.

Logo, o tempo tem valor inestimável na atualidade vivida. *E não é crível que, com tanta tecnologia à disposição, principalmente no sistema financeiro, um consumidor ainda tenha que esperar horas a fio para ser atendido simplesmente porque o banco não disponibiliza mais funcionários e nem adota medidas que eliminem, definitivamente, a perda de tempo em longas e demoradas filas.*

É comum, Eminente Julgador, ao entrar em uma agência bancária, visualizar uma série de guichês de caixa, porém, a maioria vazia e sem funcionamento, com poucos deles em efetivo atendimento ao público. Por que não se disponibilizam mais funcionários? Porque o banco não quer resolver a situação.

É sabido que cabe ao banco prestador de serviços, no caso aqui presente o BANCO BRADESCO S/A., se adequar às leis que defendem as relações de consumo. Não se pode olvidar que o Requerido vem, há tempos, descumprindo a referida norma, pouco se preocupando com os consumidores locais.

Não se pode olvidar, também, que uma lei descumprida não é lei, não passando de mera letra morta, sem qualquer função social efetiva.

Repise-se, ainda, que foi proposta a elaboração de um Termo de Ajustamento de Conduta, tendo sido enviada cópia do mesmo via e-mail ao gerente da Agência Ataíde Teive sem, no entanto, nenhuma resposta do Banco, o que bem demonstra a seu desapareço.

A presente ação vislumbra, então, o cumprimento da legislação municipal, bem como do Código de Defesa do Consumidor, e ainda, a indenização pelo dano



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

moral e absoluto descaso aos direitos do consumidor.

II - DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A legitimidade do Ministério Público para promover a presente Ação Civil Pública em defesa dos interesses coletivos é indubitosa, nos termos dos artigos 127 e 129, III, da Constituição Federal.

De outra banda, o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/90), atribuiu ao Ministério Público a defesa de interesses difusos, coletivos ou transindividuais de natureza indivisível de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas com a parte contrária por uma relação jurídica base (art. 82, inciso I, c/c o art. 81, ambos do CDC).

No caso em tela percebe-se com facilidade que o interesse é de natureza transindividual, o que confere legitimidade ao Ministério Público tutelá-lo. Nesse sentido preleciona Hugo Nigro Mazzilli, *in verbis*:

"No tocante aos interesses difusos, em vista de sua natural dispersão, justifica-se sua defesa pelo Ministério Público. Já no tocante à defesa de interesses coletivos e interesses individuais homogêneos, é preciso distinguir. A defesa de interesses de meros grupos determinados ou determináveis de pessoas só se pode fazer pelo Ministério Público quando isso convenha à coletividade como um todo, respeitada a destinação institucional do Ministério Público.

(...)

Negar o interesse geral da sociedade na solução de litígios coletivos de larga abrangência ou repercussão social, e exigir que cada lesado comparecesse a juízo em defesa de seus interesses individuais, seria desconhecer os fundamentos e objetivos da ação coletiva ou da ação civil pública.

(...).

Convindo à coletividade como um todo a defesa de um interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo, não se há de recusar ao Ministério Público assumá sua tutela."



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

(MAZZILLI, Hugo Nigro. A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo: meio ambiente, consumidor, patrimônio cultural, patrimônio público e outros interesses. 16. ed. São Paulo: Saraiva, 2003, Pág. 92-94).

Por fim, a Lei nº 7.347/85 também estabeleceu a legitimidade ao Ministério Público para o ajuizamento da Ação Civil Pública quando ocorrer violação de interesses ou direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos (vide artigos 1º, 3º, 5º, “caput”, e 21 da LACP).

Portanto, revela-se inquestionável a legitimidade do **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RORAIMA** para figurar no polo ativo da presente Ação Civil Pública.

III - DA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA DO MUNICÍPIO E DA INCIDÊNCIA DO CDC AOS BANCOS

O tema diz respeito ao interesse do município de zelar pelos interesses locais da comunidade. Logo, não concerne às atividades fim das instituições financeiras que são de competência exclusiva da União, conforme estabelece o art. 22 da Constituição Federal.

A lei que está sendo descumprida pelo Requerido institui condições na qualidade da prestação de serviços, mais precisamente no tempo máximo de espera para atendimento, na relação fornecedor-prestador de serviços/consumidor, *in casu* banco/consumidor, relação esta que foi reconhecida pelo STJ na súmula 297, que estabelece a aplicabilidade do CDC às instituições financeiras. Vejamos:

“Súmula 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Também reconhecendo a aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos bancos, assim decidiu o Supremo Tribunal Federal em Ação Direta de Inconstitucionalidade ajuizada pela CONSIF – CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA FINANCEIRO, cuja ementa segue abaixo:

ADI 2591 / DF - DISTRITO FEDERAL
AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE

Relator(a): Min. CARLOS VELLOSO

Relator(a) p/ Acórdão: Min. EROS GRAU

Julgamento: 07/06/2006

Órgão Julgador: Tribunal Pleno

Publicação DJ 29-09-2006 PP-00031

EMENT VOL-02249-02 PP-00142

RTJ VOL-00199-02 PP-00481

Parte(s)

REQTE: CONFEDERAÇÃO NACIONAL DO SISTEMA
FINANCEIRO - CONSIF

ADVDS.: IVES GANDRA S. MARTINS E OUTROS

REQDO.: PRESIDENTE DA REPÚBLICA

REQDO.: CONGRESSO NACIONAL

Ementa

EMENTA: CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5o, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. 1. As instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor. 2. "Consumidor", para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito. ...

Decisão: Prosseguindo no julgamento, o Tribunal, por maioria, julgou improcedente a ação direta, vencido parcialmente o Senhor Ministro Carlos Velloso (Relator), no que foi acompanhado pelo Senhor Ministro Nelson Jobim. Votou a Presidente, Ministra Ellen Gracie. Redigirá o acórdão o Senhor Ministro Eros Grau. Ausente, justificadamente, neste julgamento, o Senhor Ministro Gilmar Mendes. Não participou da votação o Senhor Ministro Ricardo Lewandowski por suceder ao Senhor Ministro Carlos Velloso, Relator do presente feito. Plenário, 07.06.2006." (grifei)

Por outro lado, no que tange à regulamentação do tempo de espera em filas de banco, a jurisprudência pátria tem se posicionado no sentido de reconhecer a competência legislativa municipal para estabelecer tais regras, como demonstram algumas decisões colacionadas:

MANDADO DE SEGURANÇA. INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS. CLIENTES. ATENDIMENTO. TEMPO. LIMITAÇÃO. LEI MUNICIPAL. POSSIBILIDADE. Insere-se no âmbito de competência legislativa do município, a edição de lei que verse sobre o tempo máximo de atendimento aos clientes em instituição bancária, tendo em vista que tal matéria circunscreve-se aos interesses locais do município, não se confundindo com aquelas atinentes às atividades-fim das instituições financeiras, cuja competência legislativa é privativa da União. (TJ/MG - APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0027.07.118531-1/002).



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Recurso extraordinário. CONSTITUCIONAL. Consumidor. Instituição bancária. Atendimento ao público. FILA. Tempo de espera. Lei municipal. Norma de interesse local. Legitimidade . (STF RE-AgR 427463/RO- Rel. Min. Eros Grau).

AgRg no AGRAVO DE INSTRUMENTO Nº 1.171.705 - RS (2009/0139074-9)

RELATOR: MINISTRO LUIS FELIPE SALOMÃO

AGRAVANTE: BANCO BRADESCO S/A E OUTROS

ADVOGADOS: EDUARDO ARRUDA ALVIM E OUTRO(S)

FERNANDO ANSELMO RODRIGUES E OUTRO(S)

AGRAVADO: DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL

ADVOGADO: ANA MARIZA DE MATTOS BARBOSA - DEFENSORA PÚBLICA E OUTROS

INTERES. : HSBC BANK BRASIL S/A BANCO MÚLTIPLO

ADVOGADO: LUIZ RODRIGUES WAMBIER E OUTRO(S)

INTERES. : BANCO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO SUL S/A - BANRISUL

ADVOGADO: CELSO LOPES SEUS

INTERES. : BANCO ITAÚ S/A

ADVOGADO: LUIZ RODRIGUES WAMBIER

AGRAVO REGIMENTAL NO AGRAVO DE INSTRUMENTO. RECURSO ESPECIAL. PROTOCOLO ILEGÍVEL. OUTROS ELEMENTOS CAPAZES DE DEMONSTRAR A TEMPESTIVIDADE RECURSAL. AGRAVO REGIMENTAL PROVIDO. AGRAVO DE INSTRUMENTO. ACÇÃO CIVIL PÚBLICA. LEI MUNICIPAL DESCUMPRIDA. DEMORA NO ATENDIMENTO AOS USUÁRIOS DOS SERVIÇOS BANCÁRIOS. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. NÃO-OCORRÊNCIA. AUSÊNCIA DE INDICAÇÃO DOS DISPOSITIVOS LEGAIS TIDOS POR VIOLADOS. NÃO-CONHECIMENTO. INCIDÊNCIA DO ENUNCIADO Nº 284 DA SÚMULA DO STF. AUSÊNCIA DE



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

PREQUESTIONAMENTO DE DISPOSITIVOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 211/STJ. A JURISPRUDÊNCIA DO SUPERIOR TRIBUNAL DE JUSTIÇA É ASSENTE NO QUE TOCA À IMPOSSIBILIDADE DE AFERIÇÃO DOS REQUISITOS CONCESSIVOS DE TUTELA ANTECIPADA, POR SER NECESSÁRIA, COMO REGRA, A ANÁLISE DE CONTEÚDO FÁTICO-PROBATÓRIO DOS AUTOS. INCIDÊNCIA DA SÚMULA 7/STJ. DEFENSORIA PÚBLICA LEGITIMADA CONCORRENTE PARA DEFESA DOS DIREITOS DOS CONSUMIDORES. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. MULTA DIÁRIA. VALOR QUE ATENTE AS CIRCUNSTÂNCIAS DO CASO CONCRETO, O PRINCÍPIO DO RAZOÁVEL E OS PARÂMETROS DESTA EGRÉGIA CORTE. RECURSO A QUE SE NEGA SEGUIMENTO.

DECISÃO

(...)

9. A decisão recorrida está assim fundamentada:

“Como dito, a decisão do Juízo de origem, ao deferir a tutela antecipada, apenas fez cumprir Lei Municipal n. 7.503/06. Em outras palavras, diante das alegações presentes na ação civil pública de ausência de cumprimento das disposições previstas na referida lei, o Juízo determinou o seu cumprimento, se valendo de imposição de multa a embasar a obrigação de fazer, nos termos do art. 273, § 3º do CPC.

Tratando-se de exigência de cumprimento do que já previsto em lei, sem flagrante inconstitucionalidade, ao contrário, existindo decisão do Pretório Excelso, confirmando a competência municipal para legislar sobre essa matéria, tem-se presente a verossimilhança exigida para a concessão da tutela antecipada.

Desse modo, os prejuízos ocasionados somente se concretizarão se a decisão judicial não for cumprida. Se os recorrentes a obedecerem, providenciando os procedimentos previstos na Lei Municipal n. 7.503/2006, nada lhes será imposto. Importante salientar que, em sede



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

de embargos de declaração, o Juízo de origem determinou que a multa fixada para o usuário é devida desde que este demonstre sua condição de prejudicado." (fls. 1054)

A decisão de fls. 220-221 explicita também o *fumus boni iuris* e o *periculum in mora*, a demonstrar a verossimilhança das alegações da parte autora, conforme consta do trecho abaixo transcrito:

"O *fumus* decorre das alegações da autora, que, *prima facie*, presumem-se verdadeiras, e dos documentos juntados, notadamente os de fls. 51/65 e 112/120.

Note-se que o legislador lajeadense, preocupado com a demora no atendimento ao público nas agências bancárias, editou a Lei Municipal nº 7.503/06, que dispôs acerca do tempo em que as instituições bancárias situadas no município devem atender os usuários.

Assim, estabeleceu que os atendimentos devem ocorrer em "tempo

razoável" (art. 1º), entendido este como sendo de 20 minutos em dias normais, e 30 minutos em dias anormais, conforme disposto em seu artigo 2º.

Além disso, a mencionada lei dispôs acerca da instituição do sistema de senha, objetivando controlar o cumprimento da disposição legal.

É inegável que os bancos, cada vez mais, reduzem seus quadros de funcionários, inobstante os milionários lucros que auferem, comprometendo o atendimento ao público.

Nesse sentido, a lei municipal veio para minimizar os problemas de

demora no atendimento, entretanto, sem ser respeitada pelas instituições financeiras estabelecidas em Lajeado.

Observe-se que o tempo de 30 (trinta) minutos é por demais razoável, porque, como clientes - assim denominados quando se pretende atraí-los -, e mais, como cidadãos dignos, devem receber, no mínimo, atendimento adequado.

Pro seu turno, o *periculum in mora* também está presente, haja vista que a lei está em vigência desde janeiro de 2006, e



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

o seu descumprimento poderá acarretar prejuízos e danos de difícil reparação aos usuários."

(...)

11. Diante do exposto, com fundamento no artigo 557, caput, do Código de Processo Civil, nego seguimento ao agravo de instrumento.

Publique-se. Intimem-se.

Brasília (DF), 22 de junho de 2010.

Ministro Luis Felipe Salomão

Relator

IV - DOS DANOS MORAIS COLETIVOS

A reparabilidade do dano moral tem previsão constitucional (art. 5º, incisos V e X) e infraconstitucional (art. 6º, VI e VII, do CDC), que estabelece que há possibilidade de reparação ao dano individual, coletivo ou difuso.

Verifica-se, no caso em tela, que está havendo, por parte do Requerido, *um patente desrespeito aos direitos do consumidor, à legislação vigente e à dignidade da pessoa humana, ocasionando estresse, aborrecimento, humilhação e perda de tempo injustificáveis a um número infindável de usuários dos serviços prestados.*

Neste sentido, a doutrina e jurisprudência pontuam:

"O Código de Defesa do Consumidor, por seu turno, também contempla a indenização por dano moral, nos incs. VI e VII do art. 6º, escudado pela previsão de nossa Carta de 1988, na dicção do inc. V do art. 5º. Segundo o citado artigo do Código de Defesa do Consumidor, são direitos básicos do Consumidor, dentre outros, a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais, morais, individuais, coletivos e difusos, e o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

(...)

Dessa forma, deve o magistrado levar em consideração que a reparação do dano moral coletivo representa para a coletividade um reconhecimento pelo Direito de valores sociais essenciais, tais quais a imagem do serviço público, a integridade de nossas leis e outros, que compõem o já fragilizado conceito de cidadania do brasileiro.

Só com o reconhecimento da reparação do dano moral coletivo que poderemos recompor a efetiva cidadania de cada um de nós." (Revista de Direito do Consumidor, n. 25, A Ação Civil Pública e o Dano Moral Coletivo - Doutrina - Ramos, André de Carvalho Ramos, p. 80-89).

RECURSO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Recurso que se insurge contra a condenação em danos morais pelo fato noticiado na inicial dando conta de que o recorrido havia esperado mais de duas horas em fila do estabelecimento bancário o que teria contrariado a Lei Municipal n.º 42/2000. 02 - DANO MORAL - **Em análise ao caso noticiado nos autos, vejo como uma espera em fila de Banco causou desassossego, dissabor, contrariedades e perda de tempo que o recorrido não deu causa. Nesse sentir, o acontecimento é apto para dar ensejo à reparação pecuniária.(...)** (Quarta Turma Recursal Cível de São Luiz/MA, Recurso n. 6.135/04, Acórdão n. 9862/05, Rel. Dra. Maria do Socorro Mendonça Carneiro, D.j. 12/08/2005).

"BANCO - FORNECEDOR DE SERVIÇOS - RESPONSABILIDADE OBJETIVA - DEFEITO DE CONSUMO - Dever de indenizar. Os bancos ou instituições financeiras, como prestadores de serviços, estão submetidos às disposições do CDC e, na relação de consumo, a responsabilidade do fornecedor é objetiva,



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

afastada apenas nas hipóteses de inexistência do defeito de consumo ou se comprovada a culpa exclusiva do consumidor ou de terceiros (art. 14, parágrafo 3º, inciso II do CDC)". (TJBA – AC 30.275-0/02 – (25.239) – 4ª C. Cív. – Rel. Des. Paulo Furtado – J. 09.10.2002, grifei).

Caracterizado está o dano moral coletivo, consistente no descumprimento da noticiada legislação municipal, fato reconhecido pelo Requerido, que resulta na submissão dos consumidores a longas e demoradas filas, causando-lhes os mais diversos tipos de prejuízos, como já discorrido. Logo, merece reparabilidade.

V – DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

Ficou demonstrado no Inquérito Civil que segue em anexo, e que motivou a presente ação, que o BANCO BRADESCO S/A. não cumpria a Lei Municipal 848/2006 e também não está cumprindo o disposto na Lei Municipal nº 1.337/20011, tanto no que se refere ao tempo de atendimento, quanto em relação ao fornecimento dos comprovantes do horário do efetivo atendimento ao cliente.

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

Dispõe o art. 273, incisos I e II, do Código de Processo Civil, *verbis*:

“Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação e:

I – haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; ou

II – fique caracterizado o abuso de direito de defesa ou o manifesto propósito protelatório do réu.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

In casu, como se vê, trata-se de um pedido de antecipação de tutela inibitória, como ensinam Luiz Guilherme Marinoni e Daniel Mitidiero, ao discorrerem sobre as diversas espécies de tutela antecipada:

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

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

Mas, como se não bastasse ser fato público e notório o descaso do BANCO BRADESCO S/A. para com legislação municipal em comento, diversas provas estão anexadas, demonstrando, de forma inequívoca o descumprimento da "Lei da Fila".

O fundado receio de dano irreparável se caracteriza na continuidade do descumprimento da referida norma municipal, o que ocasiona prejuízos incalculáveis aos consumidores, que são obrigados a permanecerem horas a fio em filas intermináveis, além dos dissabores próprios desse tipo de situação, como o estresse, o aborrecimento, o nervosismo, a humilhação, dentre outros prejuízos de ordem emocional.

Evidentemente que a continuar o BANCO BRADESCO S/A a descumprir a "Lei da Fila", estará caracterizada a ocorrência de danos irreparáveis aos consumidores em geral.

Logo, a antecipação da tutela é urgente e necessária, para fazer cessar o descumprimento da referida norma municipal, e a consequente lesão aos direitos do consumidor por parte do Requerido.



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

VI - DOS PEDIDOS

Ex positis, o Ministério Público do Estado de Roraima requer:

- a) **o deferimento da antecipação da tutela**, para que seja determinado de imediato, ao BANCO BRADESCO S/A., como obrigação de fazer, o **integral cumprimento da Lei Municipal nº 1.337/2011, sob pena de, em caso de não cumprimento da decisão antecipatória, pagamento de multa diária no valor de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais)**;
- b) seja o Requerido citado na pessoa do seu representante legal para, querendo, contestar a presente ação no prazo legal, sob pena de revelia;
- c) ao final, a **total procedência da ação**, para condenar o BANCO BRADESCO S/A., na **obrigação de fazer, concernente no cumprimento, na íntegra, da Lei Municipal nº 1.337/2011, sob pena de pagamento de multa, a cada reclamação de descumprimento da referida lei, em valor a ser fixado por esse juízo**, sugerindo-se o valor de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais) por reclamação, cujo montante deverá ser revertido às futuras ações de Defesa do Consumidor;
- d) ao final, a total procedência da ação, **para também condenar o BANCO BRADESCO S/A., a indenizar a coletividade em dano moral**, pelo contumaz descumprimento da "Lei da Fila" e consequente ofensa aos direitos do consumidor, no valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), cujo montante deve ser depositado em conta-corrente bancária específica a ser revertido às futuras ações de Defesa do Consumidor;
- e) a condenação do Requerido nas custas processuais e demais despesas do processo;
- f) a publicação de edital no órgão oficial, para tornar pública a propositura desta ação, para atender a finalidade prevista no art. 94 do CDC (Lei nº 8.078/90).



MINISTÉRIO PÚBLICO DE RORAIMA
PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DA CIDADANIA
"AMAZÔNIA: PATRIMÔNIO DOS BRASILEIROS"

Protesta, desde já, provar o alegado por todos os meios de prova admitidos em direito, especialmente a documental, oitiva de testemunhas a serem arroladas no momento oportuno, perícia, se necessária, bem como o depoimento pessoal do representante legal do Requerido, assim como por outros que eventualmente venham a ser necessários no decorrer do processo.

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

Dá-se à causa o valor de R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais), para todos os fins de direito.

Boa Vista, 27 de agosto de 2013.

(assinatura eletrônica)

ADEMIR TELES MENEZES

Promotor de Justiça

DOCUMENTOS ANEXOS:

- Inquérito Civil nº 004/2012, na íntegra, contendo 68 fls.