



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA 2ª VARA CÍVEL
DA COMARCA DE NOVA VENÉCIA/ES.**

"[...] É que interessa ao direito e à sociedade que o relacionamento entre os entes que contracenam no orbe jurídico se mantenha dentro dos padrões normais de equilíbrio e respeito mútuo. Assim, em hipóteses de lesão, cabe ao agente suportar as consequências de sua atuação, desestimulando-se, com a atribuição de pesadas indenizações, atos ilícitos tendentes a afetar os referidos aspectos da personalidade humana.

(Carlos Alberto Bittar)."

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO ESPÍRITO SANTO**, por seu Promotor de Justiça *in fine* assinado, com fundamento na Constituição da República Federativa do Brasil de 1988, Lei nº 7.347/85, Lei nº 8.625/93 e Lei nº 8.078/90, vem ajuizar a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA CUMULADA COM
OBRIGAÇÃO DE FAZER E TUTELA ANTECIPADA**

em face do **BANCO DO BRASIL S/A**, sociedade de economia mista, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-91, com agência na Avenida Vitória, nº 160, Centro, Nova Venécia/ES, CEP 29830-000, email: age0702@bb.com.br, telefone: (27)3752-1101, neste ato representado pelo gerente geral da agência de Nova Venécia, Wellington Colombo, pelos fatos e fundamentos a seguir aduzidos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

1. DOS FATOS.

Compareceu nesta Promotoria de Justiça, no dia 13/01/2017, a senhora Natache Machado Fiel e declarou:

“[...] No dia 13 de janeiro de 2017, a declarante chegou ao Banco do Brasil, às 14h05min, no Banco do Brasil da cidade de Nova Venécia/ES e só foi atendida por volta das 15 horas. [...]”

O Ministério Público do Espírito Santo, através da Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia, com base na supracitada declaração prestada pela declarante, instaurou Notícia de Fato a fim de averiguar a demora no atendimento na agência bancária Banco do Brasil desta cidade.

Oficiado o gerente geral da agência de Nova Venécia para que prestasse esclarecimento a respeito da eventual irregularidade denunciada, este encaminhou a listagem das senhas de atendimento que foram emitidas no dia 13/01/2017. Nesta restou constatada a infração, como depreende-se do ofício 20/2017 e 20.1/2017 acostados à exordial.

Ademais, restou comprovado com o ofício 20.2/2017, encaminhado pela demandada a esta Promotoria de Justiça, a ocorrência de 2.479 (dois mil quatrocentos e setenta e nove) atendimentos em desconformidade com o tempo estipulado pela legislação municipal, apenas no mês de março. A lei estadual nº 6.226/00 estipula o valor da indenização em casos de espera demorada em R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), configurando um dano de R\$ 12.395.000,00 (doze milhões, trezentos e noventa e cinco mil reais).

Como se observa do Termo de Declarações, não foi fornecido ao usuário do serviço bancário comprovante do horário de seu atendimento, demonstrando claramente o descaso da instituição bancária com seus clientes e o intuito de dificultar a produção de provas.

Essa espera, em uma fila bancária, é fato inadmissível e inaceitável na sociedade moderna, pois 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. Também 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

simplesmente porque o banco não disponibiliza mais funcionários e nem adota medidas que eliminem, definitivamente, a perda de tempo em longas e demoradas filas.

Assim, ante a necessidade de fazer cessar a ilegalidade perpetrada pela ré, tendo em vista que se estende a diversos outros consumidores que se encontram na mesma situação, faz-se necessário o ajuizamento da presente Ação Civil Pública.

2. DOS FUNDAMENTOS JURÍDICOS.

2.1. Da Violação aos Preceitos Legais.

A Constituição Federal trouxe em seu bojo a necessidade de criar-se uma política nacional eficaz de defesa do consumidor, nos termos dos artigos 5º, inciso XXXII; 24, inciso VIII; 150, §5º e art. 170, inciso V.

Da mesma forma, a legislação infraconstitucional tratou de garantir a proteção ao consumidor como depreende-se da Lei nº 7.347/85 (artigo 1º, incisos II, IV e artigo 21), Lei nº 8.625/93 (artigo 25, inciso IV, alínea “a”) e Lei nº 8.078/90.

A previsão constitucional de uma política nacional de proteção de defesa do consumidor, nas palavras de Uadi Lammêgo Bulos, atendeu as reivindicações da sociedade civil:

Diversos apelos solicitaram a inclusão da matéria no rol dos incisos que integram o art. 5º da Constituição de 1988. Alegava-se a insuficiência dos instrumentos clássicos de garantia de direitos, cujo desempenho, sedimentado numa realidade ultrapassada, não se apresentava como suficiente para a tutela dos direitos metaindividuais (coletivos e difusos) e dos individuais homogêneos.

Considerando os inúmeros reclamos, a temática integrou os direitos fundamentais, elevando os consumidores ao posto de receptores das liberdades públicas (art. 5º, inciso XXXIII), ao lado do capítulo referente aos princípios gerais da atividade econômica (art. 170, V).

(...)Realmente, a vida moderna das sociedades de massa e de consumo, nas quais o ter substitui, quase sempre, o ser, a preocupação preponderante é o lucro, a riqueza, o aumento do patrimônio. Nisso, afloram com maior frequência os problemas econômicos, que repercutem nas relações de consumo. (BULOS, Uadi



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Lammêgo. **Constituição Federal Anotada**. 10ª edição revista, atualizada e reformulada até a Emenda Constitucional nº 70/2012. São Paulo: Saraiva, 2012.)

O Ato de Disposições Constitucionais Transitórias da Carta Política de 1988 determinou em seu artigo 48 a elaboração de um Código de Defesa do Consumidor (CDC), que veio a ser contemplado pela Lei 8.078 de 11 de setembro de 1990. Consolidou-se, assim, um moderno sistema de defesa do consumidor e proteção das relações de consumo.

Assim, adveio ao ordenamento jurídico pátrio o Código de Defesa do Consumidor, o qual, 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."

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

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. 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.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Corroborando tal entendimento, de maneira a não mais surgir questionamentos quanto à aplicabilidade do CDC às instituições financeiras, há jurisprudência sedimentada e entendimento sumulado do STJ quanto a questão.

"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).

Súmula n. 297 do STJ, de 09/09/2004:

"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".

Evidente que, ao submeter o consumidor a permanecer em filas intermináveis por horas, conforme relatado acima, a agência impõe aos usuários dos serviços bancários desconforto, prejuízo, constrangimento físico e emocional. Estes danos que, pelo teor do dispositivo legal referido acima, deveriam evitar, em homenagem ao consumidor.

Cumprе salientar que a conduta da agência bancária demandada demonstra total desprezo à legislação estadual em vigor, lei nº 6.226/2000. Referida norma especifica as regras de responsabilidade por dano causado aos consumidores de serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária. Em seu inciso III do artigo 2º ela delimita o que se entende por “espera demorada”, definindo-a como sendo “a espera que ultrapasse o tempo de dez minutos para o atendimento, quando não fixado previamente horário para o mesmo.”.

A fim de coibir práticas abusivas das instituições mencionadas, em seu inciso II, artigo 3º, ainda estipula que o consumidor faz jus a indenização de danos patrimoniais e morais correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais).

A legislação municipal também cuidou da questão na lei nº 2.755/2006. Esta determina que, em dias normais, o tempo razoável para atendimento do consumidor não poderá exceder o período superior de 15 (quinze) minutos e, em situações taxativas, 30 (trinta). Tempo que se



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

justifica, visto que o mesmo terá de ter se afastado de suas tarefas laborativas, deixando de auferir a remuneração respectiva.

Ocorre que o atendimento aos clientes venecianos não está sendo efetuado de forma como preconiza a lei pelo Banco-Réu. De acordo com as provas dos autos, reiteradas vezes no mês de março, o Réu infringiu a lei municipal nº 2.755/2006 fazendo com que seus clientes aguardem nas filas por mais de 15 minutos em dias normais ou 30 minutos nas datas ditadas pela lei.

Ademais, frustra o consumidor, e por conseguinte a sociedade, o desprezo impune que a instituição requerida dispensa a seus consumidores, violando seus direitos mais básicos. Tal violação ocorre ainda que disponha o Réu de meios materiais suficientes para respeitá-los. O Banco-Réu não mantém, ao menos, número suficiente de funcionários nos setores de atendimento por senha.

Embora, como anteriormente destacado, os Tribunais Superiores já se posicionaram no sentido de que as instituições bancárias não estão acima da Lei Consumerista, o Banco Central (BACEN), entidade responsável pela execução e administração da política financeira e econômica do País, baixou em 26 de julho de 2001, a resolução n.º 2.878, posteriormente alterada pela resolução 3.694/2009. Tal norma majora a responsabilidade, uma vez que o BACEN possui o dever de exigir das instituições financeiras, tratamento condigno aos usuários e consumidores dos serviços por elas prestados.

Dessa forma, tem-se o estabelecido no artigo 1º, inciso V da resolução n.º 2.878/2001:

“Art. 1º Estabelecer que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil, na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, sem prejuízo da observância das demais disposições legais e regulamentares vigentes e aplicáveis ao Sistema Financeiro Nacional, devem adotar medidas que objetivem assegurar:

[...];

V - efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, causados a seus clientes e usuários.”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Nos termos do art. 15, da Resolução n. 2.878 do BACEN, faz-se necessário a manutenção de funcionários, nos guichês de caixa, em número suficiente para atender a demanda de usuários, em contrapartida ao incentivo pelo uso dos meios tecnológicos, pois as instituições financeiras não podem negar ou restringir ao usuário o atendimento pelos meios convencionais, senão vejamos:

"Art. 15. Às instituições referidas no art. 1, é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico. [...]".

Como se vê, sem que a requerida manifeste qualquer preocupação em adequar a prestação do serviço bancário ao respeito ao direito do consumidor, viola ela todas as disciplinas legais acerca do assunto, como se ao poder econômico que detêm, nada nem ninguém pudesse se opor. Referido comportamento, verdadeira política institucional, não só não se compadece com o Estado Democrático de Direito, mas, sobretudo, promove o desequilíbrio econômico e social cujo aprofundamento, por certo, compromete a estrutura do Pacto Social e a dignidade da pessoa humana.

2.2. Do Dano Moral e sua Necessidade de Reparação.

Frente à contínua irregularidade praticada, a requerida deve ser responsabilizada, haja vista o descumprimento de várias normas. Não só a Constituição da República Federativa do Brasil de 1988 foi violada, mas também o Código de Defesa do Consumidor; a Lei Estadual nº 6.226/2000; a Lei Municipal n. 2.755/2006; e, por fim, a Resolução n. 2.878 do BACEN, alterada pela resolução 3.694/2009.

Assim, cabe ao Judiciário atuar para que a legislação vigente seja cumprida, independente do poderio econômico que a requerida detêm, evitando o desconforto das intermináveis esperas em longas filas e, conseqüentemente, a exposição da saúde e, talvez, da própria vida dos consumidores aos graves riscos que poderão surgir.

O direito à devida reparação por danos patrimoniais e morais também encontra arrimo no CDC e na resolução nº 2.878 do BACEN, vejamos:

"Art. 6.º. São direitos básicos do Consumidor:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

[...];

VI – a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos; [...].”.

Art. 1º, inc. V, da Resolução nº 2.878, do BACEN dispõe que as instituições financeiras devem adotar medidas que objetivem assegurar:

“[...]; V – efetiva prevenção e reparação de danos materiais e morais causados a seus clientes e usuários.”.

Tanto a CRFB/88, o CDC e a Resolução n. 2.878, expressamente, dão guarida à efetiva prevenção e reparação ao dano moral. Além disso, o Código de Defesa do Consumidor, num sentido mais amplo, dá guarida tanto à teoria do dano moral individual como à do dano moral coletivo, cuja reparação e prevenção afigura-se como um direito básico dos consumidores.

O nexo causal que demonstra o dano ensejador de dano moral coletivo decorre do ato ilícito de não observância, pela demandada, das normas protetivas do consumidor. Estas consideradas como de ordem pública, o que, *in casu*, ofende os valores da boa-fé objetiva.

A falta do cumprimento dos aludidos dispositivos legais pela instituição requerida, em total ofensa aos direitos da personalidade e, conseqüentemente, à dignidade da pessoa humana, resulta uma má prestação de serviço, apesar de terem tido tempo suficiente para cumpri-las. Fala-se que houve tempo para o cumprimento das normas porque o Código de Defesa do Consumidor entrou em vigor em 1990, a Lei estadual nº 6.226 entrou em 2000, a Lei municipal nº 2.755, entrou em vigor em 2006, e a Resolução n. 2.878, do BACEN, foi alterada em 2009.

Tal conduta, por si só, demonstra o total descaso e desatenção com os consumidores. Ademais, gera a sensação de descrédito, angústia, indignação, aborrecimento, intranquilidade, perda de tempo, revolta, ansiedade e desprezo nos consumidores. Consumidores estes que estão vendo seu dia passar, ter seus compromissos pendentes e tantas outras coisas para fazer, enquanto permanecem "presos" a uma fila de banco.

Verifica-se, pois, que o precário serviço de atendimento no caixa prestado pela requerida à sociedade Veneciana tem sua origem na falta de pessoal suficiente designado para prestá-lo.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Somado a isso, indubitavelmente, o Banco Réu dá mostras de que valores que toda a sociedade esperava fossem respeitados, tais como a defesa dos direitos do consumidor, em verdade, são esquecidos.

Enquanto, os consumidores se deparam, numa drástica situação, pois têm que se submeter às longas esperas na referida agência devido à falta de mais funcionários para desempenhar suas funções nos caixas de atendimento, é notória a crescente expansão econômica da respectiva instituição bancária. A instituição bancária requerida tem tido os mais expressivos marcos de crescimento econômico do País. Segundo a imprensa virtual do Banco do Brasil, o lucro líquido no ano de 2016 atingiu a marca de R\$ 8 bilhões. Portanto, em desleal afronta ao critério da boa-fé objetiva e do equilíbrio das relações de consumo, caracterizado está o dano moral coletivo.¹

Na esteira dos argumentos acima, já há decisão no âmbito individual de fixação de dano moral em favor de cliente que sofreu com o despautério cometido por agência bancária e esperou por tempo superior ao estabelecido na lei, em fila de banco, vejamos:

Apelação cível. Relação de consumo. Pedido de indenização por danos morais. Demora na fila do banco, por mais de uma hora e vinte minutos. Falha na prestação de serviço. Responsabilidade frente ao consumidor é objetiva. Parte ré que não se desincumbiu do ônus de provar a inexistência de sua responsabilidade pela falha na prestação do serviço. Dano moral configurado. Sentença de improcedência por entender o nobre julgador trata-se de mero descumprimento contratual. Apelação da parte autora objetivando a reforma do decisum. Assiste razão à consumidora. Violação da lei estadual nº 4.223/03, que dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento bancário que deve ser de, no máximo, 20 (vinte) minutos em dias normais. Danos morais caracterizados. Condenação da ré a indenização por danos morais no valor de r\$ 3.000,00 (três mil reais). Valor que observa os princípios da razoabilidade e proporcionalidade, bem como precedente desta colenda câmara. Provimento ao recurso. (Des(a). Fernanda Fernandes Coelho Arrabida Paes - julgamento: 26/10/2016 - Vigésima Sétima Câmara Cível Consumidor).

RECURSO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Recurso que se insurge contra a condenação em danos morais pelo fato noticiado na inicial dando

¹ Disponível em: < [http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/54453/Resultado%20Estrutural%20do%20BB%20cresce%2025%2c4#/>](http://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/imprensa/n/54453/Resultado%20Estrutural%20do%20BB%20cresce%2025%2c4#/)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

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 - Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativa, podendo, muita das vezes, resultar em angústia e abalo psicológico, resvalando no ferimento de valores e bens jurídicos tutelados como honra, liberdade, saúde, integridade psicológica, causando sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. 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. 04. Quantum - A penosa missão de tarifar o dano moral é da exclusiva responsabilidade do juiz, que deve atuar, em face do caso concreto, com moderação e prudência, não perdendo de vista que a indenização deve ser a mais completa possível, mas não pode tornar-se fonte de lucro indevido, desse modo, a quantia de R\$ 4500,00(quatro mil e quinhentos reais) se revela por demais excessiva e fora de razão quando confrontada com os fatos que narram a reclamação e a concorrência da recorrida no desencadeamento dos eventos. Nesse sentir, entendo que a quantia de R\$ 2500,00 (dois mil e quinhentos reais) é proporcional ao dano sofrido alcançando sua exata extensão nos termos do artigo 944 o Código Civil e seu parágrafo único. 05 - Recurso conhecido e improvido. 06 - Súmula do julgamento que serve de acórdão. 07 — Inteligência do art. 46, segunda parte, da Lei 9.099/95". (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).

Nestes parâmetros consideráveis da reparação moral coletiva, o ilustre Carlos Abertos Bittar leciona que:

"[...] chega-se à conclusão de que o dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial."

A sistemática consumerista acolheu referidos valores no intuito de buscar a justiça contratual, demonstrada no equilíbrio das relações de consumo entre fornecedor e consumidor, bem



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

como a efetiva segurança jurídica das mesmas. Assim, não se pode chegar à outra conclusão, senão a de que o ilícito levado a efeito pela demandada lesou toda uma coletividade em seu patrimônio valorativo. Além disso, deu causa ao que a doutrina chama de dano moral social e o sistema, por sua vez, o consagra em todos os seus aspectos.

Tem-se, portanto, que os agrupamentos humanos, considerados como um todo, são passíveis de sofrerem danos morais. Seus valores se identificam na sociedade, quando da luta por ideais comuns, e, conseqüentemente, podem sofrer também os resultados negativos de fatos lesivos, inclusive aqueles ligados às práticas daqueles que detêm o poder econômico em nosso país. “Fechar os olhos” a tais condutas ocasionaria um desprestígio, ou um desconforto, no seio da coletividade, face ao caráter imperativo de nossas leis, pois causa a falsa impressão de que somente os menos abastados estão submetidos aos seus ditames e respectivas sanções.

2.3. Da responsabilidade objetiva da requerida e dos critérios para a fixação do dano moral coletivo:

Embora evidenciado pelos elementos constantes da Notícia de Fato MPES nº 2017.0001.0638-76, em anexo, cumpre destacar que, em se tratando de produção de danos na esfera dos direitos do consumidor, a responsabilidade é objetiva, o que torna despicienda a comprovação do dolo ou da culpa.

Nesse sentido, reza a melhor jurisprudência, senão vejamos:

"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, 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) JCDC.14 JCDC.14.3.II).

Assim, comprovado o dano moral e sua relação de causalidade com as condutas da demandada, deve a sociedade de Nova Venécia ser ressarcida, a fim de que seja feita a devida justiça. Ademais, a sanção é necessária, para que se iniba a repetição de tal prática, exaustivamente demonstrada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Desta forma, quanto ao fim a que se destina a sanção civil relativa à causação de danos morais no mercado de consumo convém analisar: *primus*, o provimento da indenização realiza o papel reparatório, de devolver, ainda que indiretamente, o equilíbrio nas relações de consumo. Por outro lado, cumpre uma função preventiva, desestimula a prática reiterada da ação ilícita, coibindo a proliferação dos mesmos atos lesivos para o mercado.

Outrossim, deve-se levar em conta critérios que exijam a capacidade de reflexão e análise conjuntural do julgador. São eles: a) a repercussão do dano na esfera da coletividade lesada; b) o potencial econômico-social do lesante (compatível com o presente pleito) e c) as circunstâncias do caso, para, finalmente, se chegar ao justo valor da indenização, aquele hábil a compensar a parte lesada e a punir a parte lesante de forma equilibrada.

Isto posto, como a reiterada prática da sociedade demandada de descumprir as disposições legais referidas causaram estupenda agressão à coletividade, fazendo-se surgir uma total desconfiança na proteção do consumidor, necessário se faz constituir a indenização em face dos danos morais, que deverá ser revertida para o Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor.

3. DA TUTELA PROVISÓRIA.

Ficou demonstrado no Procedimento Preparatório que segue em anexo, e que motivou a presente ação, que o BANCO DO BRASIL S/A não está cumprindo o disposto na Lei Municipal nº 2.755/2016, no que se refere ao tempo de atendimento aos clientes.

Outrossim, como é fácil concluir, a inobservância à lei continuará ocasionando mais prejuízos aos consumidores usuários.

Dispõe o art. 300 do CPC, *in verbis*:

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

In casu, trata-se de tutela antecipada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Todo o arcabouço probatório ora juntado demonstra a existência da probabilidade do direito, especialmente em virtude dos documentos que se encontram em anexo. Outro importante requisito previsto no artigo 300 do CPC também está preenchido: a existência de perigo de dano, haja vista que a demora na prestação jurisdicional ensejará a continuidade das práticas ilícitas pelo requerido em questão, acarretando dano de difícil reparação aos consumidores.

Observa-se que o deferimento da tutela antecipatória é cabível e necessário ao caso em tela, sem nenhuma afronta aos requisitos legais.

4. DO VALOR DO DANO.

Inclinando sua atenção para o disposto e para os critérios supracitados, de acordo com a inteligência do artigo 292, V, do CPC, nas ações indenizatórias, inclusive as fundadas em dano moral, o valor da causa deve ser o valor pretendido. Dessa forma, o postulante deve indicar o montante que entende fazer *jus*.

Assim, houve a ocorrência de 2.479 (dois mil quatrocentos e setenta e nove) atendimentos em desconformidade com o prazo fixado em lei municipal nas fls. 05 e vº dos autos em anexo. Isso apenas somado o dia 13/01/2017 e o mês de março.

O Ministério Público pugna pela condenação para reparação do dano moral social perpetrado pelo requerido, em valor não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais). Tal valor é o justo, em razão do quanto dispõe o artigo 292, V do Código de Processo Civil.

5. DA CONDENAÇÃO GENÉRIA.

Em caso de procedência da ação coletiva, caberá, segundo Candido Rangel Dinamarco, a possibilidade de liquidação imprópria da sentença do processo coletivo, devendo o lesado proceder com o transporte *in utilibus* da coisa julgada e comprovar o *quantum debeatur* e o *an debeatur*.

A lei estadual nº 6.226/00 que institui normas específicas de responsabilidade por dano causado aos consumidores de serviços de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, estabelece em seu artigo 3º, hipóteses de indenização ao consumidor vitimado pelas condutas culposas praticadas pela demandada. Senão vejamos:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Art. 3º. O consumidor vitimado pelas condutas danosas de que trata o artigo anterior fará jus à indenização de danos patrimoniais e morais, podendo exigir alternativamente e a sua escolha:

I - o pagamento de indenização cujo cálculo será efetuado segundo os preceitos do direito comum e do consumidor; e

Redação dada pela Lei Nº 9857 DE 19/06/2012:

II - o pagamento de indenização no valor correspondente a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais), que poderá ser reduzido a R\$ 500,00 (quinhentos reais), se a quantia for paga ou disponibilizada ao consumidor até o final do quinto dia útil seguinte à data da ciência do fornecedor da reclamação por parte do consumidor.

§ 1º Para comprovação do tempo de espera, o fornecedor disponibilizará o bilhete de senha, onde constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha, e anotará o horário do efetivo atendimento.

§ 2º O descumprimento do disposto no § 1º, por parte do fornecedor, implicará na inversão do ônus da prova.

Dessa forma, a fim de evitar novas demandas individuais, com fulcro nos artigos 97, 98 e 103, §3º, todos do Código de Defesa do Consumidor, pugna o Ministério Público que seja dada condenação genérica ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em casos de espera demorada, aquela em que a espera que ultrapasse o tempo de 10 (dez) minutos para o atendimento, quando não fixado previamente horário para o mesmo, ou a situação em que o fornecedor, tendo previamente fixado hora para o atendimento do consumidor, o sujeite a um atraso superior a 10 (dez) minutos, salvo cancelamento do atendimento com aviso prévio de no mínimo 01 (uma) hora, nos termos da Lei Estadual nº 6.226/00, alterada pela Lei nº 9857/12.

6. DOS PEDIDOS.

Portanto, requer, o Ministério Público:

- I.** O deferimento da antecipação de tutela para que seja determinado o imediato cumprimento da legislação municipal nº 2.755/06 pelo requerido, como obrigação de fazer, consistente em **colocar à disposição de seus usuários, pessoal suficiente e necessário no setor de caixas para prestarem-lhes atendimento no prazo máximo**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

de 15 (quinze) minutos em dias normais; e 30 (trinta) minutos em véspera ou dia imediatamente seguinte a feriados, em data de vencimento de tributos e em dias de pagamento dos servidores públicos, aposentados e pensionistas, sob pena de pagamento de multa diária no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais);

- II.** A citação da requerida para, querendo, contestar a presente ação e acompanhá-la até final sentença, sob pena de revelia, sendo presumidos como verdadeiros os fatos ora deduzidos;
- III.** Seja a requerida condenada em dinheiro, consistente na reparação dos danos morais sociais decorrente do descumprimento de todos os preceitos legais já mencionados, e da inobservância dos direitos da personalidade, dos princípios da dignidade da pessoa humana, da boa-fé objetiva e do equilíbrio nas relações de consumo, tendo, por consideração a sugestão ministerial no valor não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser depositado no Fundo Municipal de defesa dos Direitos do Consumidor;
- IV.** Seja dada condenação genérica ao pagamento de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) em casos de espera demorada e situações equiparadas, nos termos da Lei Estadual nº 6.226/00, alterada pela Lei nº 9857/12, trazida a este MM. Juízo, todas as vezes que algum indivíduo for lesado pela demandada, a fim de evitar novas demandas individuais, devendo a liquidação ser feita nos termos do art. 95 do CDC;
- V.** Confirmação, em sentença, da antecipação de tutela decidida *in liminis*;
- VI.** Seja oficiado o PROCON Municipal, a fim de que, comunique ao juízo qualquer violação das determinações retro, com vistas à imposição de multas, sem prejuízo das medidas administrativas que possa tomar dentro do âmbito de sua atuação.
- VII.** A publicação da sentença que julgar procedente esta demanda, em jornais de grande circulação locais e do Estado do Espírito Santo, em seção de destaque, às expensas do demandado, para amplo conhecimento dos atos ilícitos praticados;
- VIII.** Seja publicado edital no órgão oficial e em jornais de grande circulação, a fim de que os interessados possam intervir no feito como litisconsortes, conforme dispõe o art. 94 do Código Defesa do Consumidor;
- IX.** A condenação do requerido ao pagamento das custas processuais;
- X.** A inversão do ônus da prova, conforme previsto no artigo 6º, inciso VIII, da Lei n.º 8.078/1990;
- XI.** A procedência dos pedidos, e observância integral dos artigos 103, III e 104, ambos do CDC;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESPÍRITO SANTO
Promotoria de Justiça Cumulativa de Nova Venécia

Rua Salvador Cardoso, nº 106, centro – 29.830-000 – Nova Venécia - ES - Tel: 27.3752.4400 — www.mpes.gov.br

Requer uso de todos os meios de provas admitidos em direito, preferencialmente documental.

Dá-se a causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), nos termos do art. 292, V do Código de Processo Civil.

Nova Venécia/ES, 03 de julho de 2016.

LEONARDO AUGUSTO DE ANDRADE CEZAR DOS SANTOS
Promotor de Justiça