



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA
em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Juiz(íza) de Direito

____ Vara Cível de Guajará-Mirim (RO)

Parquet Web: 2013001010000257

AÇÃO CIVIL PÚBLICA NA DEFESA DOS USUÁRIOS/CONSUMIDORES DO SISTEMA BANCÁRIO
PEDIDO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL COLETIVO PELA INTERRUPÇÃO DE PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA**, por meio da 1ª Promotoria de Justiça – Curadoria do Cidadão, com atuação perante a comarca de Guajará-Mirim, no uso de suas atribuições legais, legitimado pela Constituição Federal e pelo microssistema aberto de tutela coletiva, firme na defesa dos interesses e direitos difusos e coletivos, ajuíza a presente **ação civil pública** em face de

BANCO DO BRASIL S.A., pessoa jurídica privada integrante da Administração Pública Federal Indireta, sociedade de economia mista, inscrita com CNPJ central sob o nº 00.000.000/0001-91, com sede em Brasília (DF), mas podendo ser citada, intimada e notificada por meio de sua agência local situada na Av. Dr. Mendonça Lima, 388, Centro, Guajará-Mirim (RO), CEP: 76850-000, E-mail: AGE0390@BB.COM.BR, Telefone: 69- 35413525, Fax: 69- 35412722

pelos fundamentos fáticos e argumentos jurídicos abaixo transcritos:

1. DO OBJETO DESTA DEMANDA

A presente ação civil pública tem por objeto fixar a **responsabilização social** do Banco do Brasil em nossa cidade pela patente má prestação de serviço que vem se agravando nos últimos tempos, consistente em permitir que toda a população local **não tenha acesso à função de saque de numerários nos terminais de autoatendimento nos finais de semana**.

Por mais de uma vez, a **cidade sofreu transtornos impensáveis pelo simples fato de o BB ter permitido o total esgotamento de numerário nos TAA's em pleno final de semana**, deixando à mercê os moradores e visitantes deste município, que inclusive tem o atrativo de ser um **polo de compras e turismo aos finais de semana**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Assim, espera o Ministério Público, em entendimento bastante consentâneo com os **princípios de proteção da tutela coletiva do consumidor**, e adotando-se **postura jurídica de vanguarda**, a condenação da citada **Instituição bancária em danos morais coletivos**, cujo valor pretende o MP seja revertido integralmente para a instalação de uma **agência ou posto (estadual ou municipal) do Procon em Guajará-Mirim**, o que representará um **marco em nossa cidade** em termos de respeito ao consumidor e avanço na defesa dos seus direitos constitucionais mais básicos.

2. BREVE RELATO: *exposição dos problemas e irregularidades (causa de pedir remota)*

Tudo começou com a instauração do **Inquérito Civil Público 013/2013**, por esta 1ª Promotoria de Justiça, cuja investigação tinha por objeto verificar a **regularidade nas salas de autoatendimento e agências bancárias de Guajará-Mirim e Nova Mamoré**, especialmente em dias de grande concentração.

Foi instaurado o citado expediente a partir de **ofício enviado pelo Poder Legislativo local**, apresentando suas ponderações sobre o mau funcionamento dos terminais de autoatendimento do Banco do Brasil, nesta comarca, sob o argumento de que **faltaria dinheiro para saque e atendimento aos clientes nos finais de semana e feriados prolongados.**

Foi expedida **ordem de missão** a fim de checar a regularidade do serviço prestado em todas as agências bancárias, conforme se comprova da documentação acostada nos autos.

c) ir até tais agências nos dias desses pagamentos da folha, constatando:

- 1) volume estimado de pessoas e clientes nos horários de maior concentração;*
- 2) indicar quantos funcionários do banco estavam em serviço na parte de autoatendimento, bem como informar quantos TAA estavam funcionando;*
- 3) averiguar qual o tempo médio de espera para ser atendido **sem prioridade** nos caixas dentro da agência, contando desde a entrada do cliente, passando pela aquisição da senha até a efetiva prestação de serviço no caixa. Quando do cumprimento desse item, cronometrar o tempo, solicitando que a diligência seja acompanhada por um funcionário do banco, identificando-o;*
- 4) se havia seguranças do banco na área de pagamento e saques;*
- 5) se a gerência possui algum contrato ou acordo com a Polícia Militar do Estado para aumentar a fiscalização ostensiva em tais dias.*

d) independente do dia de maior concentração de clientes, constatar em todas as agências identificadas no item "a":

- 1) se havia poltronas, banheiros, bebedouros na parte interna da agência;*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

- 2) se havia acessibilidade mínima aos portadores de necessidade especial, especialmente TAA adaptados para cadeirantes e deficientes visuais;
- 3) se o local estava aparentemente limpo, iluminado e salubre;
- 4) se nos finais de semana e feriados (ir ao menos 01 vez), os TAA estavam funcionamento adequadamente.

Cumprida a diligência, ficou **claro e devidamente demonstrado nos autos** que o serviço bancário prestado em Guajará-Mirim e Nova Mamoré **é relativamente estruturado**, atende à população de forma razoavelmente satisfatória.

Contudo, alguns pontos, embora pontuais, foram identificados e, tais irregularidades, embora singulares e específicas, **estão gerando ENORME prejuízo à sociedade local, em violação à defesa do consumidor.**

Segundo relatório de constatação, foram apuradas as **principais mazelas** às quais o consumidor bancário está submetido, **NOTADAMENTE nos dias de maior concentração** de clientes, como é o caso dos dias de pagamento dos salários dos servidores públicos, **nicho mercadológico dominante na região.**

1) **ausência de número suficiente de atendentes na área de autoatendimento**, como forma de dar maior vazão ao enorme número de clientes que ficam nas dependências internas do banco, especialmente do **Banco do Brasil**. Em diligência no BB de **Nova Mamoré** em dia de maior concentração, não havia nenhum funcionário atendendo aos clientes. Em **Guajará-Mirim**, havia apenas um único funcionário no setor dos TAA's.

2) **falta de segurança** nas áreas onde se localizam os Terminais de Autoatendimento, bem como **ausência de contrato ou convênio com a Polícia Militar** para aumentar a segurança do entorno do local nos dias de pagamento dos salários.

3) **tempo de espera**: em medição realizada na agência do BB em Guajará-Mirim, um cliente teve que **aguardar 44min (quarenta e quatro minutos)** até receber atendimento no caixa executivo, dentro da agência. Em Nova Mamoré, o acinte foi ainda maior: houve a cronometragem de tempo de espera de um cliente, que teve que aguardar **02h13min para ser atendido no caixa pessoal.**

4) falta de **dinheiro disponível nos terminais de autoatendimento nos finais de semana**. Tal fato tem sido verificado com frequência especialmente no **Banco do Brasil e Bradesco, ambos de Guajará-Mirim**, já tendo havido **final de semana em que nenhum TAA** estava disponível para a função saque. Na Caixa Econômica de **Nova Mamoré** já houve final de semana que **um único TAA** estava funcionando para saque.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

5) **falta de identificação nas poltronas disponíveis** para cadeirantes, idosos, gestantes e demais portadores de necessidades especiais.

6) **falta de acessibilidade para portadores de necessidades especiais** – foi verificado na agência do **Banco Bradesco** em Guajará-Mirim a inexistência de mapa e piso tátil, estacionamento reservado, caixa para atendimento pessoal rebaixado

7) **Falta de atendimento em caixa pessoal dentro da agência** – o **Banco Bradesco** de Nova Mamoré informou que não possui atendimento pessoal por não se tratar de uma agência comum, e sim uma agência denominada *agência de negócios*.

Em linhas gerais, foram esses os **principais problemas** identificados pela **diligência** realizada pelo **MP**.

Na verdade, sem menoscar as demais irregularidades, certo é que **TRÊS são os principais questionamentos** que merecem destaque:

a) tempo excessivo em fila de espera

b) falta de disponibilidade de terminais de autoatendimento funcionando com regularidade nos finais de semana, especialmente para saques em dinheiro.

c) falta de segurança e ausência de funcionários em número adequado e compatível aos clientes das agências, especialmente daquelas que processam as folhas de pagamento de servidores públicos e de grandes empresas.

Nessa ação civil pública, interessa-nos, por ora, o item que versa sobre a **falta de acesso à função de saque de numerário durante os finais de semana, especialmente os prolongados.**

Somado a isso, temos que o **Poder Público** de ambas as cidades parecem não estar adotando as medidas fiscalizatórias contra as instituições bancárias, já que **não havia notícia de autuações em desfavor dos bancos.**

Após reunirmos elementos concretos sobre a qualidade do serviço bancário em Guajará-Mirim e Nova Mamoré, apresentamos uma proposta **de termo de ajustamento de conduta aos representantes das Instituições Bancárias e o Poder Executivo de Guajará-Mirim e Nova Mamoré.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

O TAC objetivava, na verdade, tão somente criar um “incentivo” e “lembrete” ao cumprimento da própria legislação federal e municipal no que pertine à qualidade do atendimento bancário.

Para a nossa surpresa, nenhuma das Instituições bancárias manifestou interesse em celebrar o acordo, apresentando suas justificativas.

Entre as suas obrigações, todas decorrentes do próprio texto de lei, foram previstas:

2.1 As instituições financeiras aqui compromissadas deverão **prestar respeito às leis municipais** reguladoras do atendimento bancário, especialmente com relação ao **tempo máximo previsto para o início da prestação do serviço**.

2.2 É direito de **todo cliente** receber comprovante ou recibo da **chegada na agência e do início do atendimento** no caixa executivo, guichês, plataformas ou setor congênere, para que possa exercer eventual irrisignação em face da instituição bancária.

2.3 Para tanto, a **instituição bancária** deverá orientar seus funcionários a sempre entregar ambos os recibos ou comprovantes a todos os clientes.

2.4 As agências deverão, ainda, **confeccionar cartazes, em letras ostensivas e de fácil visualização**, informando aos clientes o **tempo máximo de espera para o início do atendimento**, de acordo com a respectiva legislação municipal, informando ainda as **penalidades** previstas e o **órgão municipal competente** que o consumidor poderá procurar, **pessoalmente ou via telefone**, em caso de violação da norma local, para fins de **autuação administrativa** da instituição.

2.5 Tais cartazes deverão ser afixados em, **no mínimo, 03 pontos estratégicos dentro da agência**, sendo obrigatoriamente na porta interna de **entrada para o saguão** de atendimento, nos **caixas bancários e nas plataformas** que prestam os demais atendimentos.

2.6 O presente **TAC não isenta ou mitiga o atendimento prioritário** que se deve oferecer aos consumidores idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais, lactantes, entre outros previstos na legislação.

2.7 Nos dias de **maior concentração**, tais como vésperas de feriado, arrecadação de tributos, pagamento de servidores e demais ocasiões de notório movimento, as agências deverão manter **funcionários no setor de autoatendimento em quantidade compatível com o volume de pessoas e clientes**, especialmente para orientar os consumidores com maior dificuldade de acesso e manuseio das tecnologias.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

2.8 Nenhum cliente ou usuário será proibido de utilizar os caixas executivos e demais setores de atendimento na parte interna da agência, inclusive para **pagamento de boletos**, sendo o setor de **autoatendimento** uma **mera alternativa, e não uma via de uso compulsório**.

2.9 Ou seja, todas as operações disponíveis para realização no autoatendimento igualmente poderão ser processadas nos **caixas executivos**, sendo indevida a distinção entre cliente, não cliente e usuário em **relação a tais fins**.

2.10 Durante os finais de semana, os BANCOS deverão adotar medidas para que **100% dos seus terminais** estejam em funcionamento, com todas as opções, especialmente na **função saque e impressão de comprovantes diversos para o pagamento de boletos**.

2.11 Ficam os BANCOS advertidos quanto à sua **responsabilidade** em caso de danos aos clientes decorrentes de **condutas criminosas ou demais atos ilícitos (cíveis e administrativos)** ocorridos **dentro das agências, incluindo seus anexos e dependências**, ressalvando que a “vítima de assalto que enseja saques em agência bancária, **depois de abordada na rua, a partir de situação que se mostra de normalidade para as pessoas próximas e funcionários, não pode exigir da instituição financeira reparação por dano material e moral, visto que para o fato não contribuiu**” (TJMG, Apelação Cível 1.0105.08.284979-2/001, Relator(a): Des.(a) José Flávio de Almeida, Data de Julgamento: 10/02/2010) .

2.12 Os BANCOS deverão providenciar a identificação das **poltronas reservadas aos portadores de necessidades especiais**, de forma ostensiva, seguindo-se os parâmetros previstos na legislação especial.

2.13 Especificamente em relação ao BANCO BRADESCO, este deverá promover as adaptações necessárias em termos de **acessibilidade para seus clientes**, segundo os parâmetros legais (rampas, piso tátil, caixas rebaixados, banheiros, estacionamento, etc), **no prazo de 60 dias**.

Apenas as autoridades políticas, Prefeitos e Presidentes da Câmara de Vereadores, optaram por assinar o **ajuste parquetiano**, assumindo as seguintes obrigações.

3.1 Os MUNICÍPIOS DE NOVA MAMORÉ e GUAJARÁ-MIRIM deverão manter funcionários com atribuição para promover a fiscalização do atendimento bancário, com poder de atuação administrativa, além de um **setor próprio** dentro da sede da prefeitura para **receber e processar as reclamações** dos consumidores e demais legitimados.

3.2 Além disso, o MUNICÍPIO deverá disponibilizar um **telefone no setor de atuação** para que clientes possam ligar em caso de ultrapassar o prazo previsto em lei.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

3.3 O **MUNICÍPIO** deverá zelar, ainda, pela **fiscalização** da disponibilidade dos serviços oferecidos no **autoatendimento** das agências, especialmente nos finais de semana, atuando a instituição financeira caso constate a **inoperância dos terminais**.

3.4 O **PODER LEGISLATIVO** poderá requerer **informações ao PODER EXECUTIVO** sobre a **eficiência da fiscalização exercida**, inclusive velando pela correta aplicação da lei, **sem prejuízo da edição de novel legislação** complementar a fim de incrementar a defesa do consumidor.

Da reiteração da conduta ilícita e **CONFIGURAÇÃO DO DANO MORAL COLETIVO**

Pois bem.

Uma vez homologado o TAC pelo Conselho Superior do Ministério Público, o **MP prosseguiu na fiscalização dos direitos do consumidor**, até porque decorrente de legislação federal e municipal.

Vale dizer que foram **juntadas aos autos várias manifestações de populares**, por meio das redes sociais, memorandos da **Associação Comercial de Guajará-Mirim**, Ofícios e pronunciamentos da **Câmara de Vereadores de Guajará-Mirim**, além de notícias veiculadas na imprensa virtual sobre as constantes faltas de numerário disponível para saque nos terminais de **autoatendimento do Banco do Brasil** nessa cidade.

Em que pese as reiteradas e inúmeras queixas nesse sentido, necessitava o MP de comprovação material do **dano coletivo praticado pelo Banco do Brasil aos consumidores**, até como forma de poder cobrar, judicialmente, as sanções de responsabilização civil sobre a instituição bancária.

Até que, em **pleno FERIADO, segunda-feira, no dia 08/12/2014**, o Ministério Público conseguiu comprovar cabalmente a patente **falta de respeito ao consumidor bancário** nesta cidade. Vale dizer que a **cidade havia recebido vários turistas**, atraídos pelas compras no país vizinho.

Naquela data, durante o plantão, chegara ao conhecimento do Ministério Público que **faziam três dias que a opção de saque em dinheiro encontrava-se indisponível nos terminais de autoatendimento da Agência do Banco do Brasil** localizada nesta cidade, **gerando profunda insatisfação popular**, prejuízo aos consumidores e danos massificados à coletividade como um todo.

Imediatamente, **expediu-se ordem de missão**, nos seguintes termos:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

ANTE O EXPOSTO, para fins de fiscalizar o **cumprimento do Termo de Ajustamento de Conduta** e verificar a **falta de adequação no atendimento bancário dispensado à população em geral nesta cidade**, determina-se:

- 1) Designo o **servidor plantonista para cumprimento imediato deste despacho**, a fim de satisfazer as diligências adiante expostas.
- 2) **Dirigir-se até a sede da Prefeitura de Guajará-Mirim**, para solicitar o acompanhamento do eventual servidor plantonista responsável pelo **cumprimento do item 3.3 do TAC**. Caso **não haja o fiscal de posturas em regime de plantão**, relatar o fato, identificando-se as pessoas junto as quais obteve a informação.
- 3) Na sequência, dirigir-se à **agência local do Banco do Brasil**, localizada na Avenida Dr. Mendonça Lima, Bairro Centro, nesta cidade, **para verificar se a opção “saque em dinheiro” encontra-se disponível em todos os terminais de autoatendimento ali situados**. Ao ensejo, identificar **eventuais populares que se encontrem** na referida agência buscando a realização da sobredita operação financeira. Descrever em minúcias quais terminais estavam eventualmente funcionando.
- 4) Identificar se **na agência, na área de autoatendimento, há algum número telefônico ou canal de comunicação gratuito para atendimento nos finais de semana**, especialmente em relação ao desabastecimento dos terminais de autoatendimento. Checar, ainda, se consta algum número do **setor de fiscalização da prefeitura local**.
- 5) Lavrar relatório da missão com **vista imediata a este Promotor**.
- 6) Solicitar o apoio da **gerência do Banco do Brasil** para **acompanhar a diligência e dela tomar ciência em tempo real**.

O **resultado da diligência foi ALARMANTE**: na cidade inteira, **NENHUM TERMINAL DE AUTOATENDIMENTO** estava disponível para a função de saque de numerário na agência e nos pontos de atendimento do Banco do Brasil.

Houve a participação do **fiscal da Prefeitura de Guajará-Mirim**, oportunidade em que igualmente pôde constatar a **inoperância de todos os TAA's** na aludida função saque.

Gerou-se uma **ata sobre a citada inspeção conjunta**, onde são relatados todos os pormenores da diligência:

ABERTA A REUNIÃO, FOI COLHIDO QUE: o Sr. JOSMAR afirmou que assumiu a gerência local há aproximadamente 1 (um) ano e 2 (dois) meses; quando assumi tomei conhecimento da tentativa de celebração



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

de TAC com o Banco do Brasil e demais instituições; **nesta data o Sr. JOSMAR tomou conhecimento de que todos os terminais de autoatendimento do Banco do Brasil nesta cidade estavam indisponíveis para saque de numerário**; o gerente tomou conhecimento dos fatos por volta das 10h da manhã e a única providência que pode realizar foi realizar a verificação de problemas mecânicos em todas as máquinas; o abastecimento não pode ser feito porque o cofre somente abrirá amanhã, seguindo o protocolo de segurança do banco; **no total, o BB possui oito terminais habilitados para saque de numerários na sala de autoatendimento e um na Rodoviária e, ainda, dois no Posto São Bento. TODOS ESTES ONZE TERMINAIS, NESTE HORÁRIO, ESTÃO INDISPONÍVEIS PARA FUNÇÃO SAQUE**; que na parte da manhã o TAA da Rodoviária estava funcionando; o Fiscal Américo informou que foi nomeado pelo Diretor da Divisão de Fiscalização Municipal para acompanhar denúncias na data de hoje, conforme xerox da ordem de serviço entregue nesta oportunidade; que foi acionado no Plantão pelo Ministério Público para fiscalizar a Agência Bancária do BB; **a diligência ocorreu com tranquilidade; que na inspeção verificou-se que todos os terminais com função saque estavam indisponíveis, inclusive certificado pelos clientes e testemunhas que lá estiveram e cujo nome anotamos; ficamos no interior da sala de autoatendimento em torno de dez minutos; QUE EM POUCO MENOS DE DEZ MINUTOS, TREZE PESSOAS ESTIVERAM NA SALA DE ATENDIMENTO E NÃO CONSEGUIRAM REALIZAR SAQUE**; que a providência será lavrar auto de infração no dia 09/12/2014, e que irá encaminhar cópia ao Ministério Público; que também não localizou o cartaz constando tempo máximo de espera para o cliente afixado na sala de autoatendimento; o Sr. JOSMAR corroborou que acompanhou a diligência e esta igualmente transcorreu de forma tranquila e sem incidentes; informou que vai apurar o que, assim que iniciar os trabalhos amanhã, vai apurar o que aconteceu; pode ser que os terminais tenham sido abastecidos com o limite máximo de numerário e os clientes sacaram a reserva até o seu esgotamento; que é feito um carregamento na sexta-feira para todo o final de semana e eventual feriado, sendo que é programado para durar até o próximo dia útil; que o aumento de compras na Bolívia pode ter influenciado no esgotamento da reserva de numerário; que vai verificar se o problema pode ter sido mecânico; que o Fiscal Américo informou que existe uma Lei fixando multa; que **o Fiscal informou que já houve reclamação em seu setor referente ao tempo de espera de atendimento no Banco do Brasil**; que o Sr. Josmar informou que estava afastado do Banco por licença de saúde e que por isso somente tomou conhecimento dos fatos hoje, quando retornou à cidade; que entrou em contato com a gerente que lhe substituía, a Sra. Raquel, a qual informou que teria que checar o fato com a tesoureira que havia viajado com o filho para questões de saúde; que acredita que amanhã, por volta de 8h a situação já terá se normalizado na agência; que o numerário destinado aos TAA's externos são trazidos empresa terceirizada; que é possível fazer o levantamento da quantidade de saques realizados dia a dia, inclusive finais de semana; que se compromete a enviar ao Ministério Público a informação da quantidade de saques diários de todo o mês de novembro, no prazo de cinco dias a contar da presente data. Que compareceu nesta reunião e acompanhou a diligência atendendo a convite/solicitação da Promotoria de Justiça. O Fiscal Américo reiterou que se compromete a entregar o Auto de Infração no prazo de dois dias, a contar da presente data.

PELO PROMOTOR DE JUSTIÇA FOI DITO: De fato, como constou no Despacho da Ordem de Missão, o Ministério Público tomou conhecimento que desde este último final de semana, os consumidores/clientes do Banco do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Brasil em Guajará-Mirim/RO **foram impedidos de ter acesso a opção saque nos TAA's em razão da indisponibilidade**. Tramita nesta Promotoria o ICP 013/2013, que, inclusive, encontra-se homologado pelo Egrégio Conselho Superior do Ministério Público no que pertine à fiscalização do sistema bancário local. Emita-se cópia da presente Ata ao município de Guajará-Mirim, na pessoa do Fiscal aqui representando-o, assim como ao Banco do Brasil, na pessoa do seu gerente geral de agência. **Serve a presente ata como ofício ministerial solicitando o envio do Auto de Infração e do relatório/estatística de saques diários nos TAA's do Banco do Brasil local, referente ao mês de novembro de 2014**. Considerando que o município já está ciente dos fatos e que deve agir segundo o seu dever do polícia administrativo, **por ora, nada mais a deliberar**. Com a chegada dos documentos, façam-me os autos conclusos. Registrada a presente reunião assim como a ordem de missão anexa como atos praticados no sistema informatizado da instituição *Parquet Web*.

NADA MAIS HAVENDO A TRATAR, no plantão, às 17h40min, encerrou-se o presente termo, cuja leitura foi oportunizada aos presentes, cuja reunião foi secretariada por mim _____ Tamer Cury Neto, assim como a confecção da presente ata.

Como dissemos, **era feriado em Guajará-Mirim**, na cidade havia um **fluxo acima da média de visitantes**, e o Banco do Brasil, mais uma vez, **há pelo menos 03 dias**, sem oferecer a opção saque aos consumidores locais.

Tão intensa se mostrava a busca pelo aludido serviço que, em **aproximadamente 10 minutos, treze pessoas** foram identificadas na sala de autoatendimento, frustradas pelo desrespeito ao seus direitos.

E não é só: para se ter ideia do **quão essencial e indispensável** é o serviço, apurou-se em em um único mês **são efetuados mais de 40 mil saques usando os terminais de autoatendimento** locais.

Isso dá uma **noção clara de quão danoso** pode ser manter o **sistema inoperante por todo um feriado prolongado**.

Assim, essa é a **base fática** que cobre o pedido *parquetiano* nesta **demanda coletiva** ajuizada na defesa dos consumidores em Guajará-Mirim.

Abaixo, segue a fundamentação jurídica que dá embasamento legal à **pretensão coletiva em questão**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

3. DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA: *normas aplicáveis à defesa do direito público violado (causa de pedir próxima)*

Inicialmente, para não se ter qualquer dúvida, embora integrante da Administração Pública indireta federal, **competete à Justiça Estadual o julgamento de ações opostas em face do Banco do Brasil S.A.**

Nesse sentido, colhe-se de julgado da **CORTE DAS ALTEROSAS**:

EMENTA: AGRAVO DE INSTRUMENTO. PRELIMINAR DE NÃO CONHECIMENTO DO RECURSO. REJEITADA. AUSÊNCIA DE INTERESSE DO BANCO CENTRAL DO BRASIL NA LIDE. **CAUSA DE PEDIR. PRÁTICA DE ATO ILÍCITO IMPUTADO EXCLUSIVAMENTE AO BANCO DO BRASIL S/A. COMPETÊNCIA DA JUSTIÇA ESTADUAL.**

- **A competência para o julgamento da causa se define em função da natureza jurídica da questão controvertida**, demarcada pelo pedido e pela causa de pedir.

- **A demanda em questão refere-se à responsabilidade de indenizar com fundamento em suposta prática de ato ilícito (art. 186, CC)**. O banco Agravado é, exclusivamente, a parte legitimada a figurar no pólo passivo da lide, pois a ele são imputados os fatos narrados na inicial. O Banco Central do Brasil, portanto, não é parte legítima para figurar no pólo passivo da lide, ou quiçá possuir qualquer interesse na demanda, **o que denota a competência da Justiça Estadual para processar e julgar a ação indenizatória**. (TJMG, Agravo de Instrumento-Cv 1.0295.06.011982-9/004, Relator(a): Des.(a) Cláudia Maia, Data de Julgamento: 02/08/2012)

Isso dito, temos como relevante o papel do Ministério Público na **defesa dos consumidores do sistema bancário**:

I - No caso em exame, não merecem êxito as preliminares de inadequação da via eleita, bem assim de ilegitimidade ativa do Ministério Público Federal para ajuizar a presente ação civil pública, eis que a Constituição da República, em seu artigo 127, estabelece que **"O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis"**, tendo, portanto, legitimidade para o ajuizamento de ação civil pública, que visa à proteção dos direitos dos consumidores (Código de Defesa do Consumidor, art. 82, inciso I).

II - No mesmo sentido, não há que se falar em ausência de interesse de agir do Ministério Público Federal, no caso em exame, posto que, restando **demonstrado nos presentes autos que os usuários de serviços bancários aguardam, nas filas das agências bancárias da CEF no Município de Anápolis/GO, tempo superior ao previsto na legislação municipal, afigura-se manifesto o interesse de agir do Parquet Federal, na espécie**.

III - O Supremo Tribunal Federal, no julgamento do RE 610.221/SC submetido, inclusive, ao procedimento do art. 543-B, § 3º, do CPC, reconheceu a competência legislativa dos municípios para legislar sobre o tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias.

IV - Na espécie dos autos, a Lei Municipal nº 258/1999, posteriormente alterada pela Lei Complementar nº 181/2008, que estipulou tempo máximo de espera para atendimento em agências bancárias situadas no Município de Anápolis/GO, **encontra-se em harmonia com o princípio constitucional da dignidade da pessoa**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

humana (CF, art. 1º, inciso III), caracterizado-se, assim, a legitimidade dos referidos diplomas legais.

V - Na fixação da multa prevista no art. 461, § 4º, do CPC o juiz deve considerar as peculiaridades de cada caso, evitando-se a sua exorbitância, a configurar o enriquecimento sem causa, nem pode fixar em valor irrisório, estimulando a procrastinação e os litigantes de má-fé que são renitentes em cumprir determinações judiciais e agem em desrespeito à parte contrária e ao Poder Judiciário. **Em sendo assim, afigura-se razoável o valor da multa arbitrada pela sentença recorrida no importe de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) para cada descumprimento das determinações fixadas na sentença monocrática.**(TRF-1 - APELAÇÃO CIVEL : AC 200835020019049 GO, Relator(a):DESEMBARGADOR FEDERAL SOUZA PRUDENTE, Julgamento: 07/10/2013, QUINTA TURMA, Pub. e-DJF1 p.189 de 14/10/2013).

A defesa do consumidor possui **respaldo constitucional** encontrante nos **arts. 5º, XXXII e 170, V, da CF**, além do **art. 48 da ADCT**.

Como regras implícitas a essa **tutela de natureza especializada**, temos:

- 1) dignidade da pessoa humana – CF 1º III
- 2) direito à vida – CF 5º caput
- 3) direito à intimidade, vida privada, honra e imagem – CF 5º X
- 4) direito à informação – CF 5º XXXIII
- 5) direito à eficiência na prestação do serviço público – CF 37 caput
- 6) regulamentação da publicidade de alguns produtos, como cigarro, bebidas, medicamentos e agrotóxicos – CF 220 § 4º.

Segundo posição há muito contemplada na jurisprudência, os **“bancos ou instituições financeiras, como prestadores de serviços especialmente contemplados no art. 3º, § 2º, estão submetidos às disposições do CDC”**.(STJ, REsp 387805 / RS, Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, Data do Julgamento 27/06/2002)

STJ 321. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável à relação jurídica entre a entidade de previdência privada e seus participantes.

STJ 297. O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às **instituições financeiras**.

Nesse sentido, os clientes e consumidores das instituições bancárias possuem o direito potencializado de receber uma **prestação de serviço adequada, regular e sem falhas**, inclusive em se tratando de bancos **sociedades de economia mista ou empresas públicas**, nos termos do **art. 22 do CDC**.

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, **são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A falta de acesso a serviços de saque nos finais de semana, aliado ao excessivo tempo de espera em filas, tudo isso é conduta que fere o **art. 6º do CDC**, ao assegurar, no seu inciso X, **a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.**

A defesa do consumidor é tão potencializada que o **TRIBUNAL DA CIDADANIA** conferiu legitimidade até mesmo às **Comissões integrantes do Poder Legislativo** para a tomada de medidas judiciais em face de abusos cometidos por fornecedores de serviços e produtos.

ADMINISTRATIVO. AGRAVO REGIMENTAL. COBRANÇA DE TARIFA MÍNIMA NO FORNECIMENTO DE GÁS. AÇÃO CIVIL PÚBLICA AJUIZADA PELA COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. DEFESA DO CONSUMIDOR. LEGITIMIDADE ATIVA AD CAUSAM. PRECEDENTES.

1. O art. 82, III, do CDC confere legitimação para o ajuizamento de demandas coletivas às "entidades e órgãos da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados a defesa dos interesses e direitos" para a tutela de interesses individuais homogêneos dos consumidores.

2. "Os órgãos que integram a Administração Pública direta ou indireta são legitimados para a defesa dos interesses transindividuais dos consumidores por força da prerrogativa que lhes é conferida pelo art. 82, III, do CDC, que deve sempre receber interpretação extensiva, sistemática e teleológica, de modo a conferir eficácia ao preceito constitucional que impõe ao Estado o ônus de promover, 'na forma da lei, a defesa do consumidor.'" (Resp 1.002.813/RJ, Rel. Ministra Nancy Andrighi, Terceira Turma, Dje 17/6/11)

3. A Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro detém legitimidade para a propositura de demanda coletiva visando a defesa do consumidor. Precedentes.

4. Agravo regimental a que se nega provimento. (STJ, AgRg no REsp 928888 / RJ, Relator(a) Ministro SÉRGIO KUKINA, PRIMEIRA TURMA, Data do Julgamento 16/05/2013)

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFESA DO CONSUMIDOR. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM JULGAMENTO DO MÉRITO POR ILEGITIMIDADE ATIVA. ART. 82, III, DO CDC. ÓRGÃO TÉCNICO VINCULADO AO PODER LEGISLATIVO. AUSÊNCIA DE PERSONALIDADE JURÍDICA. DESNECESSIDADE. FATO NOVO SUPERVENIENTE. INCLUSÃO, NO REGIMENTO INTERNO, DE PERMISSÃO PARA ATUAÇÃO NA DEFESA DOS DIREITOS E INTERESSES DOS CONSUMIDORES. FATO NOVO SUPERVENIENTE. APLICAÇÃO DO ART. 462 DO CPC.

1. Os órgãos que integram a Administração Pública direta ou indireta são legitimados para a defesa dos interesses transindividuais dos consumidores por força da prerrogativa que lhes é conferida pelo art. 82, III, do CDC, que deve sempre receber interpretação extensiva, sistemática e teleológica, de modo a conferir eficácia ao preceito constitucional que impõe ao Estado o ônus de promover, "na forma da lei, a defesa do consumidor."

2. No que concerne à defesa dos interesses transindividuais, o critério para a aferição da legitimidade do agente público não deve ser limitado à exigência de personalidade jurídica ou mesmo ao rigorismo formal que reclama destinação específica do órgão público para a defesa dos interesses tutelados pelo CDC.

3. A noticiada alteração do regimento interno da recorrente, efetuada com o intuito de permitir-lhe a



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

representação, a título coletivo, dos interesses e direitos previstos pelo art. 81 do CDC, faz surgir a necessidade de aplicação do art. 462 do CPC, segundo o qual a decisão deve refletir o estado de fato existente no momento do julgamento.

RECURSO ESPECIAL CONHECIDO E PROVIDO. (STJ, REsp 1002813 / RJ, Relator(a) Ministra NANCY ANDRIGHI, TERCEIRA TURMA, Data do Julgamento 02/12/2010)

Além disso, o art. 4º do CDC dispõe 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:**

(...)

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;**

IV - educação e informação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria do mercado de consumo;

V - incentivo à criação pelos fornecedores de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços, assim como de mecanismos alternativos de solução de conflitos de consumo;

VI - coibição e repressão eficientes de todos os abusos praticados no mercado de consumo, inclusive a concorrência desleal e utilização indevida de inventos e criações industriais das marcas e nomes comerciais e signos distintivos, que possam causar prejuízos aos consumidores;

VII - racionalização e melhoria dos serviços públicos;

VIII - estudo constante das modificações do mercado de consumo

Em sua acepção técnica, serviço público é a atividade de **oferecimento de utilidade e comodidade material destinada à satisfação da coletividade em geral**, mas fruível singularmente pelos administrados, que o **Estado assume como pertinente a seus deveres** e presta por si mesmo ou por quem lhes faça às vezes, sob um regime de direito total ou parcialmente público.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

A competência para a prestação dos diversos serviços públicos está prevista na Constituição Federal, arts. 21, 23, 24, 25, § 1º e 2º e 30.

Entre os vários **princípios atinentes à prestação de serviço público**, destacamos:

- a) princípio da adaptabilidade
- b) princípio da **universalidade**
- c) princípio da impessoalidade
- d) princípio da **continuidade**
- e) princípio da **transparência**
- f) princípio da modicidade das tarifas
- g) princípio da cortesia
- h) princípio da **eficiência**
- i) princípio da segurança
- k) princípio da **regularidade**

Impor-se ao consumidor que **permaneça em uma agência bancária** por horas a fio, ou que **não tenha a pronta disponibilidade do seu numerário** em momento oportuno, configura cláusula tácita de um contrato eivado de vício de nulidade absoluta, justamente porque **RESTRINGE O ACESSO AO SERVIÇO** que inclusive é prestado de maneira inadequada.

Art. 51. São nulas de pleno direito, entre outras, as cláusulas contratuais relativas ao fornecimento de produtos e serviços que:

(...)

IV - estabeleçam obrigações consideradas iníquas, abusivas, que coloquem o consumidor em desvantagem exagerada, ou sejam incompatíveis com a boa-fé ou a equidade;

(...)

XV - estejam em desacordo com o sistema de proteção ao consumidor;

(...)

§ 1º Presume-se exagerada, entre outros casos, a vantagem que:

I - ofende os princípios fundamentais do sistema jurídico a que pertence;

II - restringe direitos ou obrigações fundamentais inerentes à natureza do contrato, de tal modo a ameaçar seu objeto ou equilíbrio contratual;

III - se mostra excessivamente onerosa para o consumidor, considerando-se a natureza e conteúdo do contrato, o interesse das partes e outras circunstâncias peculiares ao caso.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Da regulação das atividades bancárias

Como tem sido o entendimento prevalente, a “Corte Especial do STJ entende que o **funcionamento interno das agências bancárias e, por conseguinte, as atividades-meio dessas instituições são questões de interesse local, cuja competência legislativa é do Município** (STJ, AI no RMS 28.910/RJ, Rel. Ministro Benedito Gonçalves, Corte Especial, DJe 8.5.2012).

Quanto a isso, portanto, não há dúvidas: o **funcionamento de agências bancárias é matéria afeta à legislação local, com base no art. 30, I, da CF:**

O princípio que preconiza a livre iniciativa privada deve ser lido e interpretado em consonância com os da justiça social, dignidade humana e com a proteção dos direitos do consumidor, não podendo o interesse privado das instituições financeiras prevalecer sobre tais direitos. - Não se vislumbra violação a princípios de isonomia, livre iniciativa, razoabilidade ou intervenção mínima na fixação de tempo máximo de espera de atendimento para o cliente bancário, sendo certo que os bancos possuem recursos financeiros e humanos suficientes para planejamento de atendimento digno e respeitoso ao cliente. - **Nos termos do art. 30, I da Constituição Federal, os Municípios detêm competência para legislar sobre assuntos de interesse local, estando incluída, entre tais matérias, a defesa e respeito ao consumidor de serviços bancários, bem como a comodidade e segurança das agências** (TJMG, Apelação Cível 1.0183.09.167836-1/001, Relator(a): Des.(a) Alberto Vilas Boas, Data de Julgamento: 08/02/2011)

CONSTITUCIONAL, PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. INCIDENTE DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEIS NºS 3.533/01, 3.273/99, 3.213/99, 3.663/01, DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. **FUNCIONAMENTO INTERNO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS. MATÉRIAS DE COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO.**

1. Trata-se de incidente de inconstitucionalidade das Leis Estaduais nºs 3.533/01, 3.273/99, 3.213/99, 3.663/01, que determinam a colocação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos, a instalação de banheiros e bebedouros para atendimento aos clientes, a disponibilização de cadeira de rodas para atendimento ao idoso e a adoção de medidas de segurança em favor de consumidores usuários de caixas eletrônicos nas agências bancárias situadas no Estado do Rio de Janeiro.

2. **As matérias tratadas nos referidos textos legais dizem respeito ao funcionamento interno das agências bancárias e, por conseguinte, às atividades-meio dessas instituições, no intuito de amparar o consumidor, propiciando-lhe um melhor espaço físico e um tratamento mais respeitoso e humanitário.**

3. **Trata-se, portanto, de questões de evidente interesse local, cuja competência legislativa é do Município, por força do disposto no artigo 30, I, da Constituição Federal, e não do Estado, a quem é vedado implicitamente normatizar matérias expressamente afetas a outros entes públicos pela Constituição Federal.**

4. Nesse sentido é a lição de Alexandre de Moraes (in Direito Constitucional, 23ª Edição, 2008, pag. 306): "A regra



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

prevista em relação à competência administrativa dos Estados-membros tem plena aplicabilidade, uma vez que são reservadas aos Estados as competências legislativas que não lhes sejam vedadas pela Constituição. Assim, os Estados-membros poderão legislar sobre todas as matérias que não lhes estiverem vedadas implícita ou explicitamente. São vedações implícitas as competências legislativas reservadas pela Constituição Federal à União (CF, art. 22) e aos municípios (CF, art. 30)".

5. Seguindo a mesma linha de entendimento firmada pelo STF, a jurisprudência do STJ pacificou-se no sentido de que, **por haver evidente interesse local, é dado ao Município legislar sobre o funcionamento em instituições bancárias, nos termos do artigo 30, I, da CF.** Precedentes: AgRg no REExt 427.463-RO, Rel. Min. Eros Grau, DJ 19.5.2006; AgRg no AI 347.717/RS, Rel. Min. Celso de Mello, DJ 5.8.2005; REsp 711.918/RS, Rel. para acórdão Min. João Otávio de Noronha, DJ 13.2.2008; REsp 943.034 Rel. Min. Luiz Fux, DJ 23.10.2008; (REsp 471.702/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ 16.08.2004, e REsp nº 598.183/DF, Rel. Min. Teori Zavascki, DJ de 27.11.2006.

6. É de se concluir que o Estado do Rio de Janeiro não tinha competência para legislar sobre o atendimento ao público no interior de agências bancárias que, por se tratar de questão vinculada a interesse local, é do Município.

7. Arguição de inconstitucionalidade acolhida. (STJ, AI no RMS 28910 / RJ, Relator(a) Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, Data do Julgamento 21/03/2012)

Tanto em Guajará-Mirim quanto em Nova Mamoré **existem leis municipais** que dispõem sobre a qualidade do serviço bancário especialmente em dias de **maior concentração, finais de semana e feriados.**

A exegese de tais leis visa inclusive preservar **a integridade dos clientes**, já que sabidamente em tais períodos ocorre maior vulnerabilidade do recinto devido à eventual incremento de abordagens criminosas, tais **como roubos, furtos, extorsões, estelionatos e outros tipos de fraudes.**

Assim, quanto **menos tempo o cliente** permanecer na agência, **menor será o risco** que ele correrá em tais dias.

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - AUTUAÇÃO DE AGÊNCIA BANCÁRIA - TEMPO DE ESPERA NA FILA DE ATENDIMENTO SUPERIOR A 30 (TRINTA) MINUTOS EM DIA DE PAGAMENTO - AUSÊNCIA DE ESTRUTURA QUE IMPEÇA A VISÃO DOS CAIXAS PELOS DEMAIS CLIENTES DO BANCO - LEI MUNICIPAL N. 10.304/2007 - CONSTITUCIONALIDADE - VALOR DAS MULTAS - RAZOABILIDADE, PROPORCIONALIDADE E EQUIDADE - MANUTENÇÃO - RECURSO NÃO PROVIDO.

1. A Lei n. 10.304/2007, que trata da exigência de atendimento bancário em tempo máximo de 30 (trinta) minutos em dias de pagamento de salários e estabelece medidas que possibilitem maior segurança aos clientes nas suas movimentações bancárias, limita-se a impor regras de interesse local atinentes ao direito do consumidor, tendo sido editada pelo Município de Uberlândia dentro dos limites de competência estabelecidos pela Constituição Federal.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

2. Inexistência de violação à competência privativa da União para legislar sobre matéria financeira, cambial e monetária, instituições financeiras e suas operações.
3. Legitimidade das autuações, em face das quais sequer se insurgiu o banco embargante.
4. Manutenção dos valores das multas aplicadas pelo órgão municipal, diante dos critérios objetivos utilizados na sua apuração, em observância ao disposto no art. 57 do Código de Defesa do Consumidor, na própria Lei municipal n. 10.304/2007 e nos Decretos 2.416 e 2.575, ambos de 2007.
5. Recurso a que se nega provimento. (TJMG, Apelação Cível 1.0701.12.038615-9/001, Relator(a): Des.(a) Áurea Brasil, Data de Julgamento: 01/08/2013)

Nesse universo, o atendimento aos clientes nas **agências bancárias** deverá ser:

a) Em **Nova Mamoré**, de acordo com a **Lei 853-GP/2012**:

- a.1) nos dias NORMAIS – **15 minutos**
- a.2) nos DEMAIS DIAS – **30 minutos**
- a.3) registrar o horário de entrada e de efetivo atendimento
- a.4) há previsão de aplicação de advertência, multa e suspensão da licença de funcionamento por tempo indeterminado
- a.5) O Município deve dispor de meios eficazes para a autuação das irregularidades

b) Em **Guajará-Mirim**, de acordo com a **Lei 695/GAB/PREF/99**:

- b.1) nos dias NORMAIS – **30 minutos**
- b.2) nos DEMAIS DIAS – **45 minutos**
- b.3) há previsão de aplicação de advertência, multa e suspensão da licença de funcionamento por tempo determinado. **HÁ PREVISÃO ESPECÍFICA DE PENALIDADE EM CASO DE FALTA DE FUNCIONAMENTO DE TERMINAIS DE AUTOATENDIMENTO**
- b.4) O Município deve dispor de meios eficazes para a autuação das irregularidades, por intermédio da **Secretaria Municipal de Fazenda**.

Há ainda o PL 017/CMGM/13 já aprovado no âmbito da **Câmara Municipal de Guajará-Mirim** que regulou a matéria, **acrescendo outras determinações** para que os bancos promovam um atendimento mais adequado no que pertine especificamente quanto aos terminais de autoatendimento, prevendo:

1) tempo de atendimento máximo de 15 minutos em dias normais e **30 minutos** nos demais dias e feriados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

- 2) autuação com **sanção pecuniária** e inclusive **suspensão da licença** de funcionamento.
- 3) manutenção obrigatória de todos os **caixas automáticos destinados a saques plenamente funcionando e devidamente abastecidos com notas.**
- 4) **colocação de cartaz, em local visível** dentro das agências, com as informações previstas em lei.
- 5) obrigação de o Município criar **estrutura própria para o recebimento de denúncias** e respectiva averiguação, bem como **fiscalização** para o **cumprimento da lei.**

Como notamos, **as agências bancárias não estão respeitando os ditames legais** e tudo isso está devidamente estampado nesse caderno investigativo que serve de supedâneo à presente medida.

Da causação de prejuízos morais e materiais aos clientes – esfera individual

Em que pese ser palco de infindáveis discussões, tanto na doutrina quanto na jurisprudência, certo é que existe prestigiado entendimento segundo o qual a **extrapolação da razoabilidade no atendimento bancário pode configurar dano moral, individual ou coletivo**, a depender da extensão do prejuízo sofrido pela sociedade.

No âmbito do **direito individual**, não desconhecemos, **e por honestidade intelectual não podemos deixar de mencionar**, certa vertente jurisprudencial nos seguintes termos: “Para a caracterização do dano moral é indispensável a ocorrência de ofensa a algum dos direitos da personalidade do indivíduo. Esses direitos são aqueles inerentes à pessoa humana e caracterizam-se por serem intransmissíveis, irrenunciáveis e não sofrerem limitação voluntária, salvo restritas exceções legais (art. 11, CC/2002). O fato de a autora ter permanecido em uma fila de banco, aguardando atendimento, além do tempo que estabelece a Lei Municipal, ao contrário do entendimento esposado pela MMA. juíza singular, **não passa de mero aborrecimento, um desconforto, que consiste em mera irregularidade administrativa, comum na relação banco/cliente**, à qual todas as pessoas são suscetíveis de experimentar, não ensejando, pois, dano moral” (TJMG, Apelação Cível 1.0702.09.573020-7/001, Relator(a): Des.(a) Eduardo Mariné da Cunha, Data de Julgamento: 09/08/2012) .

Contudo, da forma como vem ocorrendo em nossa região, em que **clientes ficam mais de 02 horas** para receber um atendimento (ainda que tal ocorrência seja isolada em poucos dias ao mês), não temos dúvida de que a situação ultrapassa as raias do mero aborrecimento, sem contar com a **FALTA DE ACESSO AOS SERVIÇOS DE SAQUE** aos finais de semana.

No mínimo, todas as vezes que for **ultrapassado o prazo** de atendimento previsto na lei municipal, o banco deveria ser **administrativamente autuado** por desrespeito às diretrizes locais de **defesa do consumidor.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Por isso, é de suma importância que o **MUNICÍPIO efetivamente atue na fiscalização das atividades bancárias**, para que o desrespeito à lei, mesmo que **considerado pequeno dissabor**, possa ser devidamente imputado ao **BANCO que não está acima do ordenamento jurídico** e, bem por isso, deve se submeter às regras jurídicas como qualquer outra instituição.

O cliente tem o **poder de interferir na qualidade do serviço prestado** pela instituição bancária, seja reclamando junto às próprias ouvidorias, seja ingressando com as ações cabíveis, seja simplesmente optando por este ou outro banco. Todavia, é no campo do **efetivo poder de polícia administrativa** que acreditamos que há a **maior força para a defesa da consumidor** em se tratando de **serviços bancários**.

A espera em fila de instituição bancária, em prazo superior ao estabelecido na legislação estadual, não é capaz de provocar e impingir dor moral ao consumidor, passível de reparação, tratando-se de mero dissabor, que reclama, apenas, a atuação positiva deste na busca de outra instituição que melhor lhe preste os serviços, **bem como atuação do Poder Público, no exercício de seu poder de polícia, exigindo o cumprimento de suas imposições legais e o prestígio de seu poder regulamentador, como forma de buscar a satisfação do interesse social e o bem comum.** (TJMG, Apelação Cível 1.0382.08.086219-8/001, Relator(a): Des.(a) Otávio Portes, Data de Julgamento: 18/11/2009)

Segundo o STJ, “Esta Corte já se manifestou no sentido de que não é qualquer 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** (STJ, REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012).

Nesse universo, temos a **informação de clientes passarem finais de semana inteiro sem ter acesso aos serviços disponíveis no setor de autoatendimento.**

De outro lado, em se tratando de acidentes, furtos, estelionatos, fraudes, extorsões, roubos e outras condutas criminosas ocorridos dentro da agência, a **SITUAÇÃO É DIVERSA**, pois aí incide a teoria da responsabilidade objetiva, inerente ao risco da atividade desempenhada, já que a Instituição bancária deve dotar seu ambiente com segurança razoável para a preservação da integridade física dos seus clientes.

A instituição financeira ré possui legitimidade para responder pelos danos suportados pela parte autora em decorrência de assalto sofrido no interior do estacionamento por ela administrado e disponibilizado aos seus clientes. Nos termos do art. 927 do CC, o **banco réu responde de forma objetiva pelo evento danoso ocorrido no interior das suas dependências, pois tal responsabilidade decorre do próprio risco da atividade que desenvolve**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

e independe da comprovação de culpa, não sendo afastada nem mesmo com base na excludente força maior, na medida em que possui a obrigação de promover a adequada segurança do local. Sendo incontestes os danos morais vivenciados pela parte autora em razão do violento assalto sofrido no interior das dependências da instituição bancária ré, deve ser-lhe reconhecido o direito à respectiva indenização, cujo valor deve respeitar critérios de razoabilidade e proporcionalidade, as peculiaridades do caso posto em análise e os objetivos do instituto do dano moral, tendo sido adequado o quantum fixado na Instância a quo. (TJMG, Apelação Cível 1.0525.11.002968-9/001, Relator(a): Des.(a) Arnaldo Maciel, Data de Julgamento: 25/09/2012)

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. DANOS MORAIS. ASSALTO DENTRO DE AGÊNCIA BANCÁRIA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. AMEAÇAS. MEDO E INSEGURANÇA. VIOLAÇÃO DO PATRIMÔNIO MORAL. OCORRÊNCIA. INDENIZAÇÃO DEVIDA.

Se a autora, cliente do Banco réu, foi assaltada dentro de uma das agências pertencentes a este, há responsabilidade objetiva que implica na prescindibilidade de prova de culpa.

No caso, foi lavrado Boletim de Ocorrência Policial onde a cliente narra que o assaltante lhe fez ameaças, indicando estar armado, o que implica na presunção do dano moral.

Se houve o dano e o nexa causal, deve o Banco indenizar sua cliente pelos danos morais sofridos, não obstante, o valor da indenização deve estar condizente com os fatos, notadamente porque houve prejuízo do requerido já que ressarciu sua cliente do valor que lhe foi roubado. (TJMG, Apelação Cível 1.0024.09.665923-0/001, Relator(a): Des.(a) Luciano Pinto, Data de Julgamento: 21/06/2012)

Da prática de dano moral coletivo: jurisprudência aplicável

A população dessa cidade vem sofrendo com o descaso verificado pelo Banco do Brasil em fornecer, de forma contínua, um **serviço público regular aos finais de semana.**

O **dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade**, isto é, a violação de valores coletivos, atingidos injustificadamente do ponto de vista jurídico. Sua aplicação decorre do fato de o ordenamento jurídico **não vedar o seu campo de abrangência apenas à esfera individual**, sendo plenamente possível em caso de danos à coletividade.

Em excelente artigo doutrinário publicado na *Revista do Ministério Público do Estado de Rondônia*, ano 08, nº 034, jan.-fev.-mar. De 2012, p. 42/46, a Promotora de Justiça **DANIELA NICOLAI**, especialista em Direito do Consumidor, explica que desde a admissão da tutela da honra objetiva da pessoa jurídica (Súmula 227 do STJ), dessa perspectiva “partiu o raciocínio da possibilidade de reparação do **dano moral sofrido por uma coletividade de pessoas (ente despersonalizado), evidenciando que é a honra objetiva dessa comunidade, sua credibilidade e respeitabilidade. Que o direito protege**”.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

E conclui, com maestria, a colega do **PARQUET** rondoniense:

O dano moral coletivo desvinculou-se definitivamente do conceito de dor e de um sofrimento psíquico, incorporou a noção de transindividualidade e admitiu que a **coletividade, como ente despersonalizado**, é titular de um círculo de valores (**dignidade**, honra, bom nome, reputação, tradição, paz, tranquilidade, liberdade), **passível de lesão e de indenização** (op. cit, p. 46).

De fato, a **população dessa cidade** vive em **constante aflição quanto ao uso do serviço bancário aos finais de semana**. Nunca se sabe se os TAA's estarão ou não funcionando em tal período.

Como já se pronunciou o TJRO, os serviços considerados essenciais e fornecidos pelas concessionárias de serviço público, de regra, não podem ser negados. Seu fornecimento, quando solicitado sobre qualquer pretexto, é e necessário. **Negando a concessionária de serviços públicos o fornecimento de serviço essencial sem justificativa plausível, extrapola o exercício regular do direito, tornando a prática do ato ilícito, ensejando danos morais ante o transtorno ocasionado ao consumidor** (TJRO, Origem : 00810123520098220001 Porto Velho/RO (5ª Vara Cível), Relator : Desembargador Miguel Monico Neto, j. 14 de abril de 2010).

O **TRIBUNAL DA CIDADANIA** recentemente inovou a jurisprudência da Corte, admitindo de forma expressa a **condenação por danos morais coletivos na defesa do consumidor**.

Dano moral coletivo avança e inova na jurisprudência do STJ

A possibilidade de indenização por dano moral está prevista na Constituição Federal, em seu artigo 5º, inciso V. O texto não restringe a violação à esfera individual, e mudanças históricas e legislativas têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.

O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de valores coletivos, atingidos injustificadamente do ponto de vista jurídico. Essas ações podem tratar de dano ambiental (lesão ao equilíbrio ecológico, à qualidade de vida e à saúde da coletividade), **desrespeito aos direitos do consumidor** (por exemplo, por publicidade abusiva), danos ao patrimônio histórico e artístico, violação à honra de determinada comunidade (negra, judaica, japonesa, indígena etc.) e até fraude a licitações.

A ministra do Superior Tribunal de Justiça (STJ) Nancy Andrighi vê no Código de Defesa do Consumidor um **divisor de águas no enfrentamento do tema**. No julgamento do Recurso Especial (REsp) 636.021, em 2008, a ministra afirmou que o artigo 81 do CDC rompeu com a tradição jurídica clássica, de que só indivíduos seriam titulares de um interesse juridicamente tutelado ou de uma vontade protegida pelo ordenamento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Com o CDC, “criam-se direitos cujo sujeito é uma coletividade difusa, indeterminada, que não goza de personalidade jurídica e cuja pretensão só pode ser satisfeita quando deduzida em juízo por representantes adequados”, explicou Andrighi, em seu voto.

Na mesma linha, a ministra citou o Estatuto da Criança e do Adolescente, que no artigo 208 permite que o Ministério Público ajuíze ações de responsabilidade por ofensa aos direitos assegurados à criança e ao adolescente. A ministra classifica como inquestionável a existência, no sistema legal brasileiro, dos interesses difusos e coletivos.

Uma das consequências dessa evolução legislativa seria o reconhecimento de que a lesão a um bem difuso ou coletivo corresponde a um dano não patrimonial. Dano que, para a ministra, deve encontrar uma compensação.

“Nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venha a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado. Nosso sistema jurídico admite, em poucas palavras, a existência de danos extrapatrimoniais coletivos, ou, na denominação mais corriqueira, de danos morais coletivos”, concluiu Andrighi.

É patente **a frustração e o desassossego** dos moradores dessa cidade que simplesmente não sabem se podem contar ou não com **saques durante os finais de semana e feriados.**

Os **limites da tolerabilidade no caso em tela** há muito já foram transpostos em notório detrimento do consumidor:

I - A dicção do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente.

II - Todavia, não é qualquer 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, intranquilidade social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. Ocorrência, na espécie.

III - Não é razoável submeter aqueles que já possuem dificuldades de locomoção, seja pela idade, seja por deficiência física, ou por causa transitória, à situação desgastante de subir lances de escadas, exatos 23 degraus, em agência bancária que possui plena capacidade e condições de propiciar melhor forma de atendimento a tais consumidores. (STJ, REsp 1221756 / RJ, Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, Data do Julgamento 02/02/2012)

O próprio **TRIBUNAL DE JUSTIÇA DE RONDÔNIA** também **admite expressamente em sua jurisprudência o dano moral coletivo:**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Ação civil pública. Desmoronamento do telhado de escola. Precariedade do imóvel e falta de segurança por ocasião da reforma do prédio. **Dano moral coletivo. Indenização. Destinação do valor.**

Caracteriza ato ilícito apto a **ensejar indenização por dano moral, o Município permitir a realização de atividades letivas simultâneas à reforma do prédio, sem atentar que esta era feita sem observância das normas mínimas de segurança, de tal forma que, ao ocorrer desmoronamento de parte do telhado, além de ferir alguns alunos, tal fato evidenciou-se como apto para causar abalo psíquico, consistente na intranquilidade, medo, aflição e sentimento de despreço experimentados pela coletividade que se utiliza daquela instituição de ensino fundamental.**

Identificada a parcela da comunidade afetada pelo ato ilícito e tendo em vista que os efeitos onerarão o erário municipal, razoável e justo que o valor da indenização decorrente do dano moral reverta em favor do Fundo do Conselho Municipal dos Direitos da Criança e dos Adolescentes, conforme o art. 214 da Lei n. 8.069/90 (ECA). (TJRO, Origem : 00210152920078220701 Porto Velho/RO (Juizado da Infância e da Juventude), Relator : Desembargador Renato Mimesi, j. 3 de novembro de 2009)

Na mesma quadra, numa posição **há muito de vanguarda na jurisprudência nacional** (2006), em precedente antigo oriundo da comarca de **ALVORADA DO OESTE**, o mesmo TJRO reconheceu a legitimidade do MP para a cobrança de **danos morais coletivos na tutela especializada dos consumidores, em virtude da falta de colocação do serviço público em plena e adequada disposição ao destinatário final.**

Ação civil pública. Interesses individuais homogêneos. Legitimidade do Ministério Público.

Ante o seu perfil institucional, pode o Ministério Público mover ação coletiva de interesse social.

Direito do consumidor. Informação adequada. Dever do fornecedor. Requisitos.

Incumbe ao fornecedor, antes de colocar serviço à disposição do usuário, esclarecer sobre sua utilização, de modo suficiente e adequado.

Consumidor. Dano moral coletivo. Possibilidade.

Tratando-se de direito do consumidor, é possível a ocorrência do dano coletivo consistente na injusta lesão da esfera moral da comunidade. (TJRO, Origem: 01120020023830 Alvorada do Oeste/RO (1ª Vara Cível), Relator : Desembargador Waltenberg Junior, 7 de fevereiro de 2006)

Noutra banda, mesmo em **outras searas dos direitos massificados**, a tese do dano difuso vem sendo admitida, como, por exemplo, em caso de violações ao **patrimônio ambiental**:

Foi o que decidiu a **CORTE DAS ALTEROSAS**, ao condenar determinada empresa por causar **danos à saúde e ao bem-estar da comunidade circunvizinha** em decorrência da emissão excessiva dos ruídos em questão.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

EMENTA: EMBARGOS INFRINGENTES - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - PROTEÇÃO DO MEIO AMBIENTE - DANO MORAL COLETIVO - INDENIZAÇÃO RAZOÁVEL E PROPORCIONAL - RECURSO DESPROVIDO- MANUTENÇÃO DO ACÓRDÃO.

Para fixação do valor do dano moral a ser indenizado, é necessário ponderar a gravidade do dano, suas consequências e as condições econômicas e sociais das partes.

Considerando a gravidade do dano; **o longo período no qual a população sofreu com o excesso de ruído, com ciência da embargante; as consequências do dano para a população e o elevado porte econômico da empresa, a majoração do valor dos danos morais realizada pelo acórdão embargado é proporcional e razoável às circunstâncias do caso concreto.**

(...)

Inferre-se dos autos **que o ruído gerado pela embargante é motivo de reclamação, há muitos anos, da população afetada, sendo objeto de diversas e sucessivas autuações.** Conforme bem ressaltado na sentença de ff. 4.977/4.985, há mais de treze anos a embargante tem ciência do excesso de ruído decorrente do exercício de sua atividade e, ainda assim, até o momento da prolação da sentença não solucionou a questão.

Portanto, durante esse longo período a **população da região vem sofrendo os danos relatados na perícia: danos no funcionamento do sistema auditivo, comprometimento das atividades físicas, fisiológicas e mentais dos indivíduos.**(TJMG, Embargos Infringentes 1.0672.02.080704-2/005, Relator(a): Des.(a) Afrânio Vilela, Data de Julgamento: 04/11/2014)

4. CONCLUSÃO - DOS PEDIDOS E DEMAIS REQUERIMENTOS

ANTE O EXPOSTO, o Ministério Público oferece a presente **demanda coletiva na defesa dos direitos dos usuários/consumidores do sistema bancário** e da sociedade e, para tanto, com apoio no rito previsto no CDC e LACP:

4.1 Dos Pedidos de mérito – art. 11 da Lei 7.347/85

Ao final desta demanda coletiva, consoante tudo o quanto foi exposto:

4.1.1 espera a fixação da **responsabilidade social do Banco do Brasil S.A.**, por sua agência local em Guajará-Mirim, em razão da inoperância e não disponibilidade do serviço de saque de numerário em seus terminais, especialmente, nos finais de semana e feriados, condenando a Instituição Bancária à indenizar a coletividade por danos morais, **no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)**, quantia a qual, entende o MP como adequado seja integralmente destinada para a instalação e funcionamento de uma agência/posto do **PROCON** em nossa cidade, seja estadual ou municipal, **nos moldes legalmente previstos**, como forma de reverter-se em pleno benefício da população, o que representará um **marco em nossa cidade** em termos de **respeito ao consumidor e avanço na defesa dos seus direitos constitucionais.**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

4.1.2 Seja promovido o **cumprimento da sentença na forma do art. 475-I e seguintes do CPC**, de forma *sine intervallo*, no bojo dos próprios autos.

4.1.3 Subsidiariamente, em não sendo possível a instalação do **PROCON**, seja a condenação **em dinheiro revertida para fundo próprio** de defesa a interesses difusos e coletivos, preferencialmente relacionados à **defesa da consumidor**.

4.1.4 Seja admitida a possibilidade do chamado *transporte da coisa julgada coletiva in utilibus às demandas individuais*, nos termos dos **arts. 103, § 3º, e 104, do CDC, em benefício ao consumidor individualmente considerado**.

4.2 Dos requerimentos processuais e demais diligências

4.2.1 A **autuação e registro da presente ação civil pública**, juntamente com a documentação que a acompanha, bem como **uma contrafé**, para as finalidades de praxe.

4.2.2 a **citação pessoal do requerido e demais interessados** para, querendo, apresentarem resposta aos termos da presente ação civil pública, com as advertências previstas nos arts. 285 e 319, ambos do do CPC.

4.2.3 com fundamento **no art. 94 do CDC**, seja determinada a **publicação de Edital a fim de que os interessados possam intervir no processo, como litisconsortes**, sem prejuízo da ampla divulgação pelos meio de comunicação social, através de rádio, televisão e jornais de grande circulação da Comarca de Guajará-Mirim.

Uma vez que ajuizada a Ação Civil Pública, para defesa de interesses individuais homogêneos, segundo o seu procedimento, expedir-se-á edital para conhecimento de terceiros, a fim de que os lesados pelas ofensas possam intervir no processo como litisconsortes, conforme preceitua o artigo 94, do Código de Defesa do Consumidor.

Diante da ausência de comprovação da efetiva publicação de edital, nos termos do artigo acima explicitado, tal falha acarreta a nulidade do processo, observando-se a possibilidade de convalidação dos atos praticados, ante verificação de ausência de prejuízo para a defesa. (TJMG, Apelação Cível 1.0024.09.471675-0/001, Relator(a): Des.(a) Wanderley Paiva, Data de Julgamento: 05/09/2012)

A ação civil pública para defesa de interesses individuais homogêneos rege-se pelas normas do Título III, Capítulo II, do CDC, cujo art. 94 determina que, uma vez proposta, será publicado edital no órgão oficial, de modo a permitir aos titulares dos interesses tutelados intervirem no processo. Desatendido tal procedimento, deve ser anulado o processo, desde o momento em que deveria ter sido publicado o edital, ressalvando-se a possibilidade de convalidação dos atos praticados, se assim for possível.(TJMG, Reexame Necessário-Cv 1.0024.98.099287-9/001, Relator(a): Des.(a) Cláudio Costa, Data de Julgamento: 06/07/2006)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

4.2.4 a comunicação e ciência pessoal ao órgão do **PARQUET** de todos os atos processuais nesta ação, nos termos do art. 236, § 2º, do Código de Processo Civil, e do art. 41, inciso IV, da Lei nº 8.625/93.

4.2.5 a condenação dos requeridos nas custas, honorários e demais despesas processuais, sem prejuízo das isenções legais.

4.2.6 a produção de todos os meios legais de provas, bem como os moralmente legítimos, ainda que não especificados, nos termos do art. 332 do CPC, a serem oportunamente mais bem detalhados, requerendo-se desde já, a inversão do ônus da prova em favor da coletividade, prevista no art. 6, VIII, do CDC, aplicável às ações civis públicas por força do art. 90 deste mesmo Codex.

Não há óbice a que seja invertido o ônus da prova em ação coletiva - providência que, em realidade, beneficia a coletividade consumidora -, ainda que se cuide de ação civil pública ajuizada pelo Ministério Público. 2. Deveras, "a defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas" - a qual deverá sempre ser facilitada, por exemplo, com a inversão do ônus da prova - "poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo" (art. 81 do CDC). 3. Recurso especial improvido. (STJ, RESP 951785, Relator(a) LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, Fonte DJE DATA:18/02/2011)

Ementa: Ação civil pública. Cerceamento de defesa. Inocorrência. Ministério Público. Direito individual indisponível. Legitimidade ativa extraordinária. Interesse de agir. Presença. Saúde. Direito à recuperação mediante uso de remédio. Fornecimento negado. Lesão a direito à saúde caracterizada. Sentença confirmada. **1. O cerceamento de defesa ocorre quando o órgão judicial impede a realização de prova necessária. Ocorrida a inversão do ônus, o julgamento antecipado não gera o mencionado vício. 2. O Ministério Público tem legitimação ativa extraordinária para defesa de direitos individuais indisponíveis (art. 127 da Constituição da República), dentre eles, o direito à saúde. 3. Tendo a parte passiva recusado o fornecimento de remédio para paciente hipossuficiente financeiro, existe interesse de agir na dedução de pretensão através de ação civil pública. 4. É direito constitucional do cidadão recuperar a saúde, mediante uso de medicamento adequado. 5. A hipossuficiência financeira para aquisição de remédio gera, para o Estado, o dever de seu fornecimento. 6. A recusa injustificada lesa o referido direito e patenteia o acerto da sentença que determinar o fornecimento do remédio. 7. Remessa oficial e apelação cível voluntária conhecidas. 8. Sentença confirmada em reexame necessário, rejeitadas duas preliminares e prejudicado o recurso voluntário. (TJMG, Ap Cível/Reex Necessário 1.0702.05.203038-5/001, Relator(a): Des.(a) Caetano Levi Lopes, Data de Julgamento: 01/08/2006)**

5. DO VALOR DA CAUSA

Nos termos dos arts. 258 e 282, V, ambos do CPC, atribui-se à presente causa o valor de **R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)**, não obstante o direito ora defendido pelo Ministério Público seja de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA
em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

importância inestimável e incerta quantificação.

Guajará-Mirim, (RO), 15 de janeiro de 2015.

SAMUEL ALVARENGA GONÇALVES

Promotor de Justiça
Curador do Consumidor