



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA
em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Excelentíssimo(a) Senhor(a) Juiz(iza) de Direito da

_____ Vara Cível de Guajará-Mirim (RO)

Parquet Web nº: 2016001010000207

AÇÃO CIVIL PÚBLICA NA DEFESA DOS CONSUMIDORES E DOS HIPERVULNERÁVEIS
INSTALAÇÃO DE ATENDIMENTO PRIORITÁRIO EM AGÊNCIA BANCÁRIA

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

BANCO DA AMAZÔNIA S.A., popularmente conhecido como **BASA**, pessoa jurídica privada, sociedade mista, inscrita com CNPJ central sob o nº 04.902.979/0027-83, podendo ser citada, intimada e notificada por meio de sua agência local situada na Av. Boucinha de Menezes, nº 681, Centro, Guajará-Mirim (RO), CEP: 76850-000, Telefone: 69-3541-3622 ou 3541-3621.

pelos fundamentos fáticos e argumentos jurídicos abaixo transcritos:

1. DO OBJETO DESTA DEMANDA

A presente ação civil pública tem por objeto fixar a **obrigação de fazer** ao Banco da Amazônia, em nosso município, para que **implante o sistema de senhas para atendimento prioritário e para deficientes físicos**, tendo em vista a inexistência de tal serviço nas dependências da agência local.

Segundo apurado, a agência bancária **disponibiliza apenas uma senha geral para os clientes do banco**, de modo que **os idosos, lactantes e deficientes físicos precisam aguardar para serem atendidos**, sem a existência de qualquer atendimento preferencial.

Visa o MP, portanto, na defesa dos **consumidores e dos hipervulneráveis dessa comarca**, que o banco requerido **seja instada a cumprir minimamente seu papel**, assegurando que a população receba a atendimento de forma digna e em conformidade com a legislação vigente.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

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

Trata-se de atendimento protocolizado por um cidadão deste Município neste órgão *parquetiano* relatando a má prestação de serviço prestado pelo banco requerido.

Em razão das informações, foi instaurado um expediente, a fim de **apurar as irregularidades mencionadas pelo cidadão**, acerca da **falta de operação nos caixas eletrônicos e principalmente a ausência de senhas para atendimento prioritário.**

Após expedição de ordem de missão, foi constatado pela equipe técnica deste órgão que, de fato, **não há dentro da agência bancária disponibilização de senhas para atendimento prioritário**, existindo tão somente um serviço de senha para atendimento geral.

Segundo informações da Gerente bancária, Sra. **JANAÍNA SOARES BESERRA**, quando um idoso está esperando por um atendimento, **o vigilante do banco auxilia os atendentes, informando-os sobre a existência de um idoso nas dependências do banco.**

Ocorre que, contrariamente o que foi relatado pela gerente, a Oficiala de Diligência do MP, **durante a sua permanência no banco, não observou nenhuma ajuda de qualquer vigilante quanto ao direcionamento do atendimento prioritário.** Relatou ainda: “A agência contava com **apenas uma atendente no caixa interno para atender todos os clientes, incluindo os portadores de necessidades especiais e os idosos (foto 1, 3 e 4). O serviço burocrático também contava com atendimento de apenas uma funcionária (foto 05). Esta, por sua vez, resolveu ajudar no atendimento do caixa interno**” (fl. 09).

É possível constatar, nas fotos juntadas no procedimento que, de fato, só existe apenas **UMA MÁQUINA que disponibiliza senhas**, não existindo a **diferenciação entre atendimento comum e prioritário.**

A própria Prefeitura deste Município encaminhou ao órgão *parquetiano* cópia do auto de infração após solicitação de fiscalização pelo MP, **relatando a constatação das irregularidades no citado banco:**

1) Existem 03 (três) caixas para atendimento interno e que destes um é prioritário, porém, está sem funcionamento e em manutenção.

2) Que constam disponíveis na agência 03 caixas eletrônicos, porém, apenas um está em funcionamento;



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

3) Não existe caixa eletrônico para atendimento prioritário.

A agência, inclusive, foi autuada pela infração cometida, considerando **que não atendeu a legislação vigente** (fl. 17).

As instituições financeiras devem, nas dependências físicas, **prever alternativas que garantam o atendimento prioritário, distribuição de senhas preferenciais**, guichê de caixa para o atendimento exclusivo ou outro serviço personalizado que cumpra essa função.

Porém, não é o caso da citada instituição.

Assim, sem maiores dilações, no presente caso é **patente a ilegalidade** cometida pelo requerido contra os consumidores.

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

A questão aqui é de **clareza evidente**, e o direito a ser invocado **salta aos olhos do intérprete**, sem qualquer equívoco.

A fim de resguardar o direito dos consumidores, o **Ministério Público possui legitimidade para propor ação coletiva para salvaguardar o direito daqueles que estão sendo diretamente prejudicados, como é o caso dos que necessitam de atendimento prioritário nas agências bancárias.**

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

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 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).

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

Além disso, 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)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

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**, principalmente os idosos, portadores de necessidades físicas, lactantes.

A Lei nº 10.048/2000, além da proteção ao idoso, **objetivou amparar os portadores de deficiência física, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas de crianças de colo, enfatizando:**

Art. 1º. **As pessoas portadoras de deficiência física, os idosos com idade igual ou superior a sessenta e cinco anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário**, nos termos desta Lei.

Art. 2º. As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas a que se refere o art. 1º.

Parágrafo único. **É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º.**

Estabelece ainda o **artigo 3º do Estatuto do Idoso:**

Art. 3º **É obrigação** da família, da comunidade, da sociedade e **do Poder Público assegurar ao idoso**, com absoluta prioridade, a efetivação do direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, à cultura, ao esporte, ao lazer, ao trabalho, à cidadania, à liberdade, à dignidade, ao respeito e à convivência familiar e comunitária.

Parágrafo único. **A garantia de prioridade compreende:**

I – atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população; (...)

Igualmente dispõe o art. 5º do **Decreto nº 5.296/2004**: “Art. 5º Os órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, as empresas prestadoras de serviços públicos e as **instituições financeiras deverão dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.**”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

Há, portanto, a necessidade de **prevalecer um atendimento digno e preferencial aos idosos**, de modo a ser disponibilizado acesso especial, atendimento equivalente e compatível com as condições prioritárias dos usuários do sistema preferencial.

Diga-se atendimento prioritário de forma eficiente, considerando que **o banco em questão além de não disponibilizar senha, também não direciona, de forma correta, os usuários para o local em que será prestado o serviço.**

Analisando a documentação acostada nos autos, é **possível, portanto, constatar o descumprimento e o desrespeito por parte da requerida**, que sequer oferece atendimento adequado aos idosos, considerando a **falta de senha prioritária para receber os serviços pretendidos.**

É sabido que o descumprimento da disponibilização de atendimento prioritária pode gerar transtornos aos usuários. Dessa forma, sendo comprovada a falha na prestação, **o banco deve ser responsabilizado.**

CIVIL E PROCESSO CIVIL. CONSUMIDOR. AFASTADA PRELIMINAR FALTA DE INTERESSE DE AGIR. RESPONSABILIDADE CIVIL. ATENDIMENTO PREFERENCIAL NEGADO. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS. LESÃO A DIREITOS DA PERSONALIDADE. DANO MORAL CONFIGURADO. RECURSO IMPROVIDO. SENTENÇA MANTIDA. 1.Preliminar: não há que se falar em falta de interesse de agir, uma vez que a pretensão do autor tem como objetivo um provimento judicial para reparação do direito que alega ter sofrido lesão. Nesse sentido, presente a necessidade e a utilidade da ação, razão pela qual rejeita-se a preliminar aventada. **2.O Decreto 5.296/2004 regulamenta o atendimento preferencial a pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida estabelecido pela Lei nº 10.048/2000. Tais diplomas garantem o atendimento preferencial à pessoa com deficiência visual, como no caso do recorrido.** 3.É incontroverso o fato de que o recorrido compareceu na agência bancária no dia 2 de dezembro de 2014 e apresentou a carteirinha de passe livre especial, cuja existência está comprovada pelo documento de fl. 8, a qual lhe garantiria o atendimento preferencial. No documento da fl. 9, está comprovado que o recorrido possui deficiência visual. Neste contexto, configura-se falha na prestação de serviço por parte do Banco. 4.O dano moral fixado na r. sentença de fl. 77/79 de R\$ 2000,00 (dois mil reais). No caso é evidente o dano moral sofrido pelo recorrido, visto que teve um direito violado, além de ser questionado quanto a sua necessidade real de preferência, a qual não foi averiguada com êxito por falha do recorrente. Valor compatível com o dano sofrido. 5.Neste contexto, recurso CONHECIDO, mas DESPROVIDO. Sentença mantida pelos próprios fundamentos. Custas pelo recorrente vencido. Sem honorários em razão da ausência de contrarrazões. Acórdão lavrado em conformidade com o disposto no art. 46 da Lei 9.099/1995.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

(TJ-DF - ACJ: 20150910002947, Relator: JOÃO LUIS FISCHER DIAS, Data de Julgamento: 14/07/2015, 2ª Turma Recursal dos Juizados Especiais do Distrito Federal, Data de Publicação: Publicado no DJE : 25/08/2015 . Pág.: 407)

Por fim, o **TRIBUNAL DA CIDADANIA** já se manifestou sobre a **defesa coletiva dos hipervulneráveis** pelo **Ministério Público**.

PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. PROTEÇÃO DAS PESSOAS COM DEFICIÊNCIA FÍSICA, MENTAL OU SENSORIAL. SUJEITOS HIPERVULNERÁVEIS. fornecimento de prótese auditiva. Ministério PÚBLICO. LEGITIMIDADE ATIVA ad causam. LEI 7.347/85 E LEI 7.853/89.

1. Quanto mais democrática uma sociedade, maior e mais livre deve ser o grau de acesso aos tribunais que se espera seja garantido pela Constituição e pela lei à pessoa, individual ou coletivamente.

2. Na Ação Civil Pública, em caso de dúvida sobre a legitimação para agir de sujeito intermediário ? Ministério Público, Defensoria Pública e associações, p. ex. ?, sobretudo se estiver em jogo a dignidade da pessoa humana, o juiz deve optar por reconhecê-la e, assim, abrir as portas para a solução judicial de litígios que, a ser diferente, jamais veriam seu dia na Corte.

3. A categoria ético-política, e também jurídica, dos sujeitos vulneráveis inclui um subgrupo de sujeitos hipervulneráveis, entre os quais se destacam, por razões óbvias, as pessoas com deficiência física, sensorial ou mental.

4. É dever de todos salvaguardar, da forma mais completa e eficaz possível, os interesses e direitos das pessoas com deficiência, não sendo à toa que o legislador refere-se a uma "obrigação nacional a cargo do Poder Público e da sociedade" (Lei 7.853/89, art. 1º, § 2º, grifo acrescentado).

5. Na exegese da Lei 7.853/89, o juiz precisa ficar atento ao comando do legislador quanto à finalidade maior da lei-quadro, ou seja, assegurar "o pleno exercício dos direitos individuais e sociais das pessoas portadoras de deficiência, e sua efetiva integração social" (art. 1º, caput, grifo acrescentado).

6. No campo da proteção das pessoas com deficiência, ao Judiciário imputam-se duas ordens de responsabilidade: uma administrativa, outra judicial. A primeira, na estruturação de seus cargos e serviços, consiste na exigência de colaborar, diretamente, com o esforço nacional de inclusão social desses sujeitos. A segunda, na esfera hermenêutica, traduz-se no mandamento de atribuir à norma que requer interpretação ou integração o sentido que melhor e mais largamente ampare os direitos e interesses das pessoas com deficiência.

7. A própria Lei 7.853/89 se encarrega de dispor que, na sua "aplicação e interpretação", devem ser considerados "os valores básicos da igualdade de tratamento e oportunidade, da justiça social, do respeito e dignidade da pessoa humana, do bem-estar, e outros indicados na Constituição ou justificados pelos princípios gerais de direito" (art. 1º, § 1º).

8. Por força da norma de extensão ("outros interesses difusos e coletivos", consoante o art. 129, III, da Constituição de 1988; "qualquer outro interesse difuso ou coletivo", nos termos do art. 110 do Código de Defesa do Consumidor; e "outros interesses difusos, coletivos e individuais indisponíveis e homogêneos", na fórmula do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

art. 25, IV, alínea "a", da Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), cabe ao Judiciário, para fins de legitimação ad causam na Ação Civil Pública, incorporar ao rol legal ? em numerus apertus, importa lembrar ? novos direitos e interesses, em processo de atualização permanente da legislação.

9. A tutela dos interesses e direitos dos hipervulneráveis é de inafastável e evidente conteúdo social, mesmo quando a Ação Civil Pública, no seu resultado imediato, aparenta amparar uma única pessoa apenas. É que, nesses casos, a ação é pública, não por referência à quantidade dos sujeitos afetados ou beneficiados, em linha direta, pela providência judicial (= critério quantitativo dos beneficiários imediatos), mas em decorrência da própria natureza da relação jurídica-base de inclusão social imperativa. Tal perspectiva ? que se apóia no pacto jurídico-político da sociedade, apreendido em sua globalidade e nos bens e valores ético-políticos que o abrigam e o legitimam ? realça a necessidade e a indeclinabilidade de proteção jurídica especial a toda uma categoria de indivíduos (= critério qualitativo dos beneficiários diretos), acomodando um feixe de obrigações vocalizadas como jus cogens.

10. Ao se proteger o hipervulnerável, a rigor quem verdadeiramente acaba beneficiada é a própria sociedade, porquanto espera o respeito ao pacto coletivo de inclusão social imperativa, que lhe é caro, não por sua faceta patrimonial, mas precisamente por abraçar a dimensão intangível e humanista dos princípios da dignidade da pessoa humana e da solidariedade. Assegurar a inclusão judicial (isto é, reconhecer a legitimação para agir) dessas pessoas hipervulneráveis, inclusive dos sujeitos intermediários a quem incumbe representá-las, corresponde a não deixar nenhuma ao relento da Justiça por falta de porta-voz de seus direitos ofendidos.

11. Maior razão ainda para garantir a legitimação do Parquet se o que está sob ameaça é a saúde do indivíduo com deficiência, pois aí se interpenetram a ordem de superação da solidão judicial do hipervulnerável com a garantia da ordem pública de bens e valores fundamentais ? in casu não só a existência digna, mas a própria vida e a integridade físico-psíquica em si mesmas, como fenômeno natural.

12. A possibilidade, retórica ou real, de gestão individualizada desses direitos (até o extremo dramático de o sujeito, in concreto, nada reclamar) não os transforma de indisponíveis (porque juridicamente irrenunciáveis in abstracto) em disponíveis e de indivisíveis em divisíveis, com nome e sobrenome. Será um equívoco pretender lê-los a partir da cartilha da autonomia privada ou do ius dispositivum, pois a ninguém é dado abrir mão da sua dignidade como ser humano, o que equivaleria, por presunção absoluta, a maltratar a dignidade de todos, indistintamente.

13. O Ministério Público possui legitimidade para defesa dos direitos individuais indisponíveis, mesmo quando a ação vise à tutela de pessoa individualmente considerada. Precedentes do STJ.

14. Deve-se, concluir, por conseguinte, pela legitimidade do Ministério Público para ajuizar, na hipótese dos autos, Ação Civil Pública com o intuito de garantir fornecimento de prótese auditiva a portador de deficiência.

15. Recurso Especial não provido.

(REsp 931.513/RS, Rel. Ministro CARLOS FERNANDO MATHIAS (JUIZ FEDERAL CONVOCADO DO TRF 1ª REGIÃO), Rel. p/ Acórdão Ministro HERMAN BENJAMIN, PRIMEIRA SEÇÃO, julgado em 25/11/2009, DJe 27/09/2010)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

4. CONCLUSÃO – DOS PEDIDOS E DEMAIS REQUERIMENTOS

ANTE O EXPOSTO, o Ministério Público oferece a presente **demanda coletiva na defesa dos direitos dos consumidores** 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, reconhecendo a inadequada **prestação do serviço da instituição financeira neste Município**, e espera-se o julgamento procedente do pedido ministerial, para:

4.1.1 fixar a **OBRIGAÇÃO DE FAZER** ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A, para que cumpra o disposto na legislação acerca da necessidade de **atendimento prioritário às pessoas portadoras de necessidades especiais, os idosos, gestantes, as lactantes, as pessoas acompanhadas por crianças de colo e demais consumidores hipervulneráveis que possuem atendimento especializado segundo a legislação vigente.**

4.1.2 fixar a **OBRIGAÇÃO FAZER** ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A, para que realize **a implementação de sistema eletrônico de senhas para atendimento prioritário, no prazo máximo de 10 dias**, direcionadas ao atendimento preferencial **em toda agência do banco**, sem qualquer tipo de discriminação.

4.1.3 fixar a **OBRIGAÇÃO FAZER** ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A, para que, **no prazo máximo de 10 dias**, disponibilize um **servidor exclusivamente** para auxiliar, orientar, direcionar, ajudar e prestar atendimento inicial aos **consumidores** descritos no item **4.1.1**, seja no ambiente interno e especialmente **nas salas de autoatendimento da agência.**

4.1.4 fixar a **OBRIGAÇÃO FAZER** ao BANCO DA AMAZÔNIA S.A, para que, **no prazo máximo de 10 dias**, disponibilize um **terminal de autoatendimento para atendimento prioritário** aos **consumidores** descritos no item **4.1.1.**

4.1.5 Para o cumprimento das providências elencadas nos itens anteriores, seja fixada **multa de R\$ 30.000,00 (trinta mil reais), limitada a R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais)**, por dia de atraso ou por evento individual ocorrido em desconformidade com os termos da sentença, entre outras **medidas coercitivas** de apoio que se fizerem necessárias como forma de assegurar o cumprimento efetivo da obrigação.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

4.1.6 espera sejam fixadas outras eventuais **obrigações de fazer ou não fazer cuja necessidade for verificada no curso da demanda**, eis que nas tutelas coletivas o **princípio da congruência é aplicável com a releitura feita macrossistema potencializado** pela junção da parte material do CDC mais a parte processual da LACP.

4.1.7 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.

4.1.8 as **condenações em dinheiro deverão ser revertidas para fundo próprio** de defesa a interesses difusos e coletivos no âmbito do consumidor.

4.2 Dos requerimentos processuais e demais diligências

4.2.1 A **autuação e registro da presente ação civil pública**, acompanhado da documentação que a acompanha.

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

4.2.3 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.

4.2.4 a **condenação da requerida nas custas, honorários e demais despesas processuais**, sem prejuízo das isenções legais previstas.

4.2.5 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.

4.2.6 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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE RONDÔNIA

em defesa da sociedade

1ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE GUAJARÁ-MIRIM

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)

AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DEFESA DO CONSUMIDOR. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, INCISO VIII, DO CDC. POSSIBILIDADE. DERAM PROVIMENTO AO RECURSO. UNÂNIME. (Agravado de Instrumento Nº 70047986864, Décima Primeira Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Katia Elenise Oliveira da Silva, Julgado em 30/05/2012)

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\$ 10.000,00 (dez mil reais)**, não obstante o direito ora defendido pelo Ministério Público seja de **importância inestimável e incerta quantificação**.

Guajará-Mirim (RO), 20 de janeiro de 2016.

SAMUEL ALVARENGA GONÇALVES

Promotor de Justiça
Curadoria do Cidadão