



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

\Autos n.º 305/2008 – Código 209858

Vistos, etc.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO propôs a presente *ação civil pública* em desfavor do **BANCO DO BRASIL**, aduzindo, em síntese, que o banco requerido não tem cumprindo com as regras de postura do município de Várzea Grande impostas pela Lei n. 2.757/2005 que dispõe sobre o tempo máximo de espera para atendimento nas filas dos estabelecimentos bancários; reserva de caixa preferencial para idosos, gestantes e pessoas com dificuldades de locomoção; número maior de funcionários para esclarecimentos aos usuários nos caixas eletrônicos, entre outros.

Destaca que o PROCON, em atendimento a solicitação do Ministério Público, realizou vistoria nas agências do requerido situadas nesta cidade, oportunidade em que foram constatadas as irregularidades apontadas às fls. 12/14. Salienta, também, que o CREA-MT, em inspeção realizada em agência do requerido, “constatou o desrespeito às normas mínimas de segurança, de manutenção de estrutura física e de acessibilidade, ao verificar a ausência de banheiros, de rampas e de equipamentos áudio-visuais exigidos pelo decreto Federal n. 5.296/2004 (acessibilidade), de preventivos à incêndio e pânico, de estacionamento, além de outras impropriedades.”

Diante das condutas omissivas do requerido, ofensivas as regras do Código de Defesa do Consumidor (boa-fé objetiva), afirma o entre ministerial que resta configurado o dano moral a pessoas indeterminadas.

Assim, postulou liminarmente para que o banco requerido fosse compelido a cumprir com requerimentos formulados às fls. 35/37, item 01 a 07, requerendo, no mérito, a confirmação da tutela antecipada, bem como a condenação do requerido em danos morais no importe de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais), valor este a ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor.

Juntou documentos (fls. 40/201).

Na decisão de fls. 202/206 a tutela liminar foi deferida, ocasião em que se impôs ao banco requerido uma série de obrigações para melhor atender os usuários de seus serviços.

Edital de notificação dos terceiros interessados juntado à fl. 208/210.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

Oposição de agravo de instrumento pelo requerido às fls. 218/248 em face da decisão de fls. 202/206.

Às fls. 249/303 o requerido apresentou contestação, que veio desacompanhada de documentos, arguindo preliminarmente inépcia da inicial; ausência dos requisitos da tutela antecipada; inconstitucionalidade da Lei Municipal n. 2.757/2005; violação do princípio da igualdade/isonomia; da aplicabilidade do princípio da proporcionalidade.

No mérito, asseverou que “não se pode afirmar que o atendimento efetuado pelo Banco do Brasil S/A aos seus clientes vem causando prejuízos ao bem-estar aos consumidores” e que é “inteiramente inverossímil a alegação da existência de filas para atendimentos nos caixas, ressalvados os dias em que há atendimentos de volume excepcional, tais como vésperas de feriados e dias de pagamento de grandes folhas de pagamento e benefícios previdenciários”. Assegura, ainda, que a existência de filas não é inerente a atividade bancária, pois também afeta diversos outros setores da atividade comercial, inclusive órgãos públicos. Justificou também a impossibilidade de contratação imediata de outros funcionários, dada as limitações constitucionais que lhe impõe a necessidade de realização de concurso público para admissão de funcionários.

Igualmente, pelo fato de se tratar de sociedade de economia mista, integrante da administração pública indireta, não lhe é possível cumprir as ordens judiciais em questão no prazo assinalado, “em razão das travas legais, ou mesmo, em razão da viabilidade econômica e mercadológica das referidas medidas”.

De mais a mais, informou que as pessoas idosas, deficientes, gestantes, lactantes, acompanhadas por crianças de colo, sempre tiveram atendimento prioritário; impugnou o valor da multa postulada; insurgiu contra o pedido de dano moral difuso e o valor pretendido, requerendo, ao final, a improcedência dos pedidos iniciais, caso superadas as preliminares, e alternativamente a redução do valor do dano moral.

Impugnação à contestação apresentada às fls. 435/439.

À fls. 444 foi proferida decisão mantendo a decisão liminar.

Às fls. 447/458 peticionou o requerido postulando pela declaração de inconstitucionalidade da Lei Ordinária Municipal n. 2.757/05, a fim de afastar a sua incidência e, alternativamente, que seja reconsiderado o despacho concessivo da tutela antecipada no que tange a questão de vigilância nas proximidades dos caixas eletrônicos e na parte externa.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

O Ministério Público se manifestou às fls. 468/471.

Os autos vieram conclusos.

Eis o que merecia ser relatado.
Decido.

A princípio, ressalto que o feito comporta julgamento antecipado, segundo autoriza o art. 330, I, do Código de Processo Civil, pois, não obstante se tratar de questão de fato e de direito, não vislumbro necessidade de produção de outras provas.

Da preliminar de inépcia da inicial

Sustenta o requerido a impossibilidade de cumulação de pedido de obrigação de fazer com condenação em dinheiro, a teor do artigo 3º da Lei n. 7.347/85 - LACP, razão porque inepta a inicial, o que comporta a extinção prematura do feito.

Pois bem. A preliminar de inépcia da petição inicial não merece prosperar, pois o Código de Processo Civil fixou no parágrafo único, do artigo 295, os motivos que tornam a petição inicial inepta, quais sejam: falta de pedido ou causa de pedir; lógica entre os fatos e conclusão; possibilidade jurídica do pedido e compatibilidade entre os pedidos.

Com efeito, a análise do processo revela que a petição inicial está material e formalmente constituída não infringindo nenhuma das regras supra, tanto que possibilitou a realização da defesa sem maiores empecilhos.

Outrossim, inexistente cumulação de pedidos que afronte a norma prevista no artigo 3º da Lei n. 7.347/85, que assim dispõe:

“A ação civil poderá ter por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer.”

Vê-se, *in casu*, que o pedido de obrigação de fazer tem por objetivo resguardar a melhoria do atendimento dos usuários dos serviços bancários, ao passo que o pedido de dano moral difuso visa indenizar a coletividade pelos danos até então suportados em decorrência da falha na prestação dos serviços bancários. Portanto, possuem diferentes fundamentos, a autorizar sua cumulação.

Deste modo, **rejeito** a preliminar em questão.

Da inconstitucionalidade da Lei Municipal n. 2.757/2005



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

Aduz o requerido que compete a União legislar sobre o tempo máximo de espera de atendimento de cliente em filas de bancos, a tornar inconstitucional a Lei Municipal n. 2.757/2005 que dispõe sobre o assunto, sendo que por conta disso a respectiva lei apresenta vício formal, mormente porque compete ao Conselho Monetário Nacional a prerrogativa de regulamentar a constituição, funcionamento e fiscalização dos estabelecimentos bancários.

Ainda, afirma que a Lei Municipal n. 2.757/2005 apresenta vício material por afrontar os postulados da igualdade e da proporcionalidade.

Pois bem. No caso vertente não vislumbro nenhum vício de legalidade, seja de ordem formal ou material, que comprometa a aplicação da lei municipal em questão. Isso porque é possível sim os municípios legislarem acerca do horário de atendimento externo ao público pelas agências bancárias, dentre outras matérias relacionadas ao funcionamento interno das instituições bancárias, desde que não interfira no funcionamento harmônico do sistema financeiro nacional, por se trata de matéria de interesse local, estando, assim, amparado pelo art. 30, inciso I, da Constituição Federal¹.

Portanto, inexistente vício formal na Lei Municipal n. 2.757/2005, já que não é competência exclusiva da União legislar sobre a matéria em comento.

Igualmente, tenho que a referida lei não objurgou nenhum princípio constitucional, dentre eles o da isonomia e da proporcionalidade, como explanado pelo requerido às fls. 266/279. Pelo contrário, ao disciplinar a atividade interna das instituições bancárias pretendeu apenas salvaguardar os interesses dos usuários do serviço oferecido, assim restabelecendo uma relação de equilíbrio entre a instituição bancária e o consumidor, o que, diferentemente do alegado pelo requerido, sobreleva os princípios constitucionais. Deste modo, não há que se falar em vício material na espécie.

Nesse permeio, impende transcrever trecho do acórdão proferido no Agravo de Instrumento n. 80624/2008 interposto contra a decisão de fls. 202/206, no qual também houve a explanação do assunto em análise. A saber:

“O Município possui competência para legislar sobre tempo de atendimento em filas nos estabelecimentos financeiros, por se tratar de assunto de interesse local, cujo regramento encontra respaldo no artigo 30, I e II, da Constituição de 1988, verbis:

‘Art. 30 – Compete aos Municípios:

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber’.

¹ “Art. 30 Compete aos Municípios: I – legislar sobre assuntos de interesse local;”



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

A jurisprudência é farta e consolidada no sentido de admitir que os Estados e Municípios legissem sobre o atendimento ao público no interior das agências bancárias estabelecidas em seu território.

Digno de registro que o Supremo Tribunal Federal se posicionou pela constitucionalidade das leis municipais que versam sobre o tempo de atendimento em instituições bancárias, conforme se verifica no julgamento do Recurso Extraordinário n. 432.789-9, da relatoria do eminente ministro Eros Graus.

Nesse sentido, colaciona-se os seguintes julgados:

"Recurso Extraordinário. Constitucional. Consumidor. Instituição BANCÁRIA. Atendimento ao público. FILA. Tempo de espera. Lei municipal. Norma de interesse local. Legitimidade. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na FILA. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do município. Recurso Extraordinário conhecido e provido." (STF, RE 432789/SC, 1ª Turma, Rel. Min. Eros Grau, j. 14-06-2005, DJ 07-10-2005).

"CONSTITUCIONAL. ADMINISTRATIVO. RECURSO ORDINÁRIO EM MANDADO DE SEGURANÇA. LEI ESTADUAL QUE DISPÕE SOBRE ATENDIMENTO EM TEMPO RAZOÁVEL NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. POSSIBILIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA CONCORRENTE. RECURSO ORDINÁRIO DESPROVIDO. 1. A Constituição Federal atribui competência à União, aos Estados e ao Distrito Federal para legislar (art. 24) sobre produção e consumo (inciso V) e sobre responsabilidade por dano ao consumidor (inciso VIII), estabelecendo em seu parágrafo 2º que "a competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados", observando mais no parágrafo 4º que "a superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário". 2. A Lei Estadual 7.872/2002, do Estado de Mato Grosso, que dispõe sobre o atendimento ao consumidor em caixas das agências bancárias, não conflita com as normas constitucionais apontadas no recurso (arts. 21, 22, 48 e 192 da Constituição Federal), tampouco com a legislação infraconstitucional indicada pelo recorrente (Lei 4.595/64). A norma estadual não dispõe sobre o sistema financeiro nacional, operações de natureza financeira, cambial e monetária das instituições financeiras ou sistema monetário nacional. Igualmente não regula o funcionamento das atividades bancárias, mas tão-somente questões relacionadas à relação de consumo estabelecida entre as instituições financeiras e consumidores, em cumprimento ao art. 55, § 1º, da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor). Aliás, esta Corte editou a Súmula 297 ("O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras"). 3. Efetivamente, afirmar que o objeto da lei impugnada somente teria interesse local (ou seja, de âmbito apenas municipal) não reflete a importância da regulação do atendimento prestado por instituições financeiras aos consumidores no âmbito estadual. Assim, na hipótese examinada, ainda que analisando a repartição de competência entre os entes da federação com o enfoque do princípio da "predominância do interesse", é lícito afirmar a existência de interesse regional apto a autorizar a iniciativa do Estado de Mato Grosso em legislar sobre a questão relacionada ao tempo de atendimento em instituições financeiras 4. Desprovimento do recurso ordinário." (STJ, RMS 20277 / MT, 1ª Turma, Rel. Ministra DENISE ARRUDA, j. 18/09/2007, DJ 18/10/2007 p. 262).

(...)

Assim, não há falar-se em incompetência do Município em legislar sobre o atendimento ao público no interior das agências bancárias estabelecidas em seu território, tampouco em ofensa ao princípio da isonomia, vez que o ordenamento (Lei Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

Nº. 2757/2005) não inseriu somente o agravante, mas sim todos os estabelecimentos bancários e demais instituições financeiras sediadas no município de Várzea Grande.

Destarte, evidentemente que a Lei Municipal n. 2.757/05 não apresenta vícios em sua confecção ou conteúdo que possa ser reconhecida incidentalmente a sua inconstitucionalidade, consoante postulado.

De outra ponta e aproveitando o ensejo da matéria em discussão, reporto-me a insurgência alegada pelo requerido às fls. 447/458, quanto a inconstitucionalidade formal da Lei n. 2.757/05, sob o argumento de que o assunto nela tratado deveria se dar por meio de lei complementar, conforme dispõe a Lei Orgânica do Município de Várzea Grande, e não por lei ordinária, como ocorreu.

Na mesma ocasião afirmou, ainda, a inconstitucionalidade da lei, sob o aspecto material, ao dispor de maneira desarrazoada e desproporcional sobre a necessidade de vigilância externa e nas proximidades dos caixas eletrônicos, inclusive invadindo competência legislativa da União por se tratar de matéria concernente à segurança necessária ao funcionamento das instituições financeiras.

Pois bem. No que atine a inconstitucionalidade formal da Lei n. 2.757/05 vê-se que a mesma não prospera, pois da análise da Lei Orgânica do Município de Várzea Grande (fls. 459/466) observa-se a ausência de imposição no sentido de que a criação de normas que instituem procedimentos a serem adotados em estabelecimentos bancários deva se materializar por meio de lei complementar, de modo que é possível legislar sobre o assunto por meio de lei ordinária, como ocorreu na espécie.

Outrossim, insubsistente também no presente caso a alegada inconstitucionalidade material, porquanto não é exclusiva da União a competência para legislar acerca da segurança das instituições bancária, sobretudo porque, em princípio, a segurança é obrigação de todos, inclusive dos municípios.

Assim, o Município de Várzea Grande ao legislar sobre a vigilância e segurança dos estabelecimentos bancários e demais instituições financeiras apenas atendeu as vertentes constitucionais, não implicando tal situação em tratamento desigual, mormente dada a natureza da atividade bancária que envolve uma movimentação de vultosa quantia de dinheiro, nascendo daí a necessidade de maior rigor na segurança de tais locais.

Sobre o tema colaciono o entendimento do Egrégio Tribunal de Justiça de Mato Grosso:

“RECURSO DE APELAÇÃO - MANDADO DE SEGURANÇA - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEI MUNICIPAL - IMPLANTAÇÃO DE CAIXAS COM CABINES



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

INDIVIDUAIS DE PROTEÇÃO VISUAL - INCONSTITUCIONALIDADE – NÃO-OCORRÊNCIA - COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO EM LEGISLAR - RECURSO IMPROVIDO
O Município possui legitimidade para legislar sobre a segurança no interior das agências bancárias, não afrontando a Lei que regulamente o assunto”
(TJMT – 3ª Câmara Cível – Apelação nº 80152/2008 – Relator Des. Evandro Stábile – julgado em 03.11.2008).

Destarte, mais uma vez vejo não ser o caso de se declarar a inconstitucionalidade da Lei n. 2.757/2005, pelo que **rejeito** a prejudicial de mérito formulado às fls. 261/279 e o pedido de fls. 447/458.

Do mérito

Pretende o Ministério Público do Estado de Mato Grosso com a presente ação compelir o banco requerido a providenciar melhorias nas agências bancárias situadas nesta cidade, de acordo com a listagem de fls. 35/37, para atendimento dos usuários dos serviços bancários.

Pois bem. Cumpre ressaltar que, quando da apreciação do pedido liminar, o então magistrado apreciou firmemente a lide, levando em consideração os documentos existentes nos autos, mormente os relatórios e autos de constatação e infração realizados pelo PROCON e CREA-MT encartados às fls. 68/100, 107/181, 184/195 e 197/198.

Ademais, o relatório do PROCON juntado às fls. 68/73, confeccionado após a realização de inspeção local, pontuou detidamente todas as irregularidades encontradas nas agências bancárias do requerido, situadas nessa cidade, dentre elas, ausência de fornecimento de senhas para atendimento; ausência de caixa eletrônico adequado para atendimento aos idosos, bem assim caixa de atendimento prioritário; inexistência de assentos para idosos, gestantes e deficientes físicos; ausência de banheiros e bebedouros, dentre inúmeras outras.

Desta feita, vislumbra-se que o banco requerido, de fato, não atendeu aos preceitos da Lei municipal n. 2.757/2005, segundo a qual:

“At. 51. Os estabelecimentos bancários e demais instituições financeiras sediadas neste município, observarão, obrigatoriamente, os seguintes procedimentos e disposições:

I - o atendimento ao munícipe, preferencialmente assentado, deverá ocorrer no prazo máximo de 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera e um dia depois de feriado, a contar do momento em que o usuário tenha entrado na fila, comprovando-se o tempo através do bilhete de senha da qual constará, mecanicamente impresso, o horário do seu recebimento e do atendimento;

II - reservar-se-á durante o horário de funcionamento, no mínimo, um caixa para atendimento preferencial aos idosos a partir de sessenta anos, gestantes, acidentados, portadores de necessidades especiais e pessoa com criança de colo, identificando-se o local com avisos em placas facilmente visíveis, reservando-se, no mínimo 10 (dez) cadeiras para esses munícipes;



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

III - para prestar ajuda ou esclarecimento aos munícipes será escalado, no mínimo, 1 (um) funcionário treinado para cada 5 (cinco) caixas eletrônicos, postando-se o mesmo nas proximidades desses caixas, dentro das agências, no horário das 8 (oito) às 18 (dezoito) horas;

IV - manter-se-á nas proximidades dos caixas eletrônicos, dentro das agências, pelo menos 1 (um) vigilante, durante todo o período de funcionamento, inclusive no horário noturno, finais de semana e feriados;

V - manter-se-á pelo menos 1 (um) vigilante na parte externa das agências, durante todo o horário de funcionamento, inclusive dos caixas eletrônicos;

VI - disponibilizar-se-á aos munícipes, estacionamento gratuito, vedada a cobrança através de cessão do imóvel ou qualquer forma de relação contratual com serviços ou empresas de estacionamento particular;

VII - manter-se-á avisos em placas com informações aos munícipes, em locais visíveis com os seguintes dizeres: "Em qualquer caso de descumprimento do Código de Postura do Município, exija seus direitos";

VIII - disponibilizar-se-á aos munícipes, banheiros masculino e feminino e bebedouros de água com copo descartável;

IX - disponibilizar-se-á no mínimo 1 (um) caixa específico para atender aos munícipes com mais de 5 (cinco) documentos bancários, devendo para tanto, as pessoas físicas e jurídicas que utilizam-se de office-boy, cadastrarem-no na agência bancária, com emissão de identificação por esta, para serem atendidos diretamente nesse caixa;

§ 1º Disponibilizar-se-á aos munícipes, no mural da agência, um cópia deste capítulo do Código de Postura.

§ 2º A desobediência às normas deste capítulo sujeitará o infrator à multa pecuniária de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por infração, comprovada por meio de denúncia do munícipe ou constatada em fiscalização habitual pelo Poder Público.

§ 3º A contar de 10 (dez) infrações sucessivas, para cada inciso infringido, serão suspensas as atividades pelo prazo de 24 (vinte e quatro) horas, sem prejuízo da multa pecuniária.

§ 4º A não adoção das medidas impedirá a expedição e renovação do alvará de funcionamento, ficando vedado ao serviço público expedir esse licenciamento sem antes aferir, por constatação in loco, devidamente atestada pelo técnico responsável, o cumprimento das exigências legais.

§ 5º O órgão de fiscalização do município dará atendimento preferencial aos munícipes que apresentarem denúncia de infrações referidas neste capítulo, deslocando um fiscal imediatamente para a agência infratora a fim de lavrar a ocorrência.

§ 6º Os estabelecimentos devem implantar o disposto na presente Lei no prazo de 90 (noventa) dias, a contar de sua publicação."

Mais além, o banco requerido desatendeu, inclusive, a Lei Federal n. 10.741/03 – Estatuto do Idoso -, a qual assegura ao idoso "atendimento preferencial imediato e individualizado junto aos órgãos públicos e privados prestadores de serviços à população" (art. 3, § 1º, inciso I), porquanto deixou de providenciar o necessário atendimento prioritário a quem de direito.

Nesse passo, e sem maiores digressões, vejo que a conclusão anteriormente esposada quando do deferimento da liminar persiste, agora em cognição definitiva. Isso porque, instaurado o contraditório com a citação do requerido, inexistiu mudança fática que tivesse o condão de refutar o suporte probatório anteriormente construído.

É certo, ainda, que a justificativa apresentada pelo banco requerido de que encontra limitações para adequar/aumentar o seu quadro de funcionários, bem como efetuar as instalações materiais necessárias nas agências, por



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

integrar a administração indireta e, assim, possuir limitações legais, por si só, não se presta para elidir o seu dever de prestar atendimento com um mínimo de qualidade aos seus consumidores.

Além do que, as vistorias realizadas nas agências bancárias se deram no ano de 2007, ou seja, aproximadamente dois anos após a promulgação da Lei municipal n. 2.757/05, de modo que o banco requerido teve tempo mais que suficiente para se adequar aos preceitos legais, porém preferiu a inércia.

O não atendimento do disposto na Lei municipal n. 2.757/05, na Lei Federal n. 10.741/03, bem assim na Lei n. 10.048/00, que assegura atendimento prioritário em instituições bancárias, revela que seu comportamento ofendeu os interesses da coletividade e dos consumidores, garantido constitucionalmente.

Nessas circunstâncias, estando comprovada a ocorrência das irregularidades, mostra-se adequada sejam impostas ao requerido as obrigações de fazer e não fazer requeridas pelo Ministério Público às fls. 35/37, item 01 a 07.

Do dano moral difuso

Diante das irregularidades verificadas nas agências bancárias do requerido em desconformidade com a legislação em vigência, constata-se nesse ponto a existência de ilicitude na conduta do requerido, comportando, deste modo, proteção em sede de ação coletiva a título de dano moral decorrente de ação contrário ao ordenamento jurídico.

No caso em tela, não estamos a falar do dano comum, mas sim de dano de natureza coletiva, descrito por Carlos Alberto Bittar como sendo:

“Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (damnum in re ipsa)” (A coletividade também pode ser vítima de dano moral. Disponível na internet: <http://www.conjur.com.br>.)

Sintetizando, para ser dano moral coletivo é preciso que a lesão ao bem jurídico meta-individual possua um grau de gravidade capaz de atingir de modo negativo e perturbador a coletividade vitimada.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

Neste caso, parece-me bastante razoável a conclusão da existência do dano alegado, afinal, comprovadamente que o banco requerido por, no mínimo 02 anos, não ofertou aos seus usuários condições necessárias para um atendimento digno, não só pelo fato de deixar de colocar a disposição caixas de atendimentos suficientes para a demanda que o serviço requer, o que, por via oblíqua, impunha aos consumidores a espera em demasia nas filas, bem como por não oferecer as pessoas com necessidades especiais e aos idosos o atendimento prioritário que a lei prescreve.

Estas circunstâncias, bem como as outras constatadas no relatório de fls. 68/73, salvo melhor juízo, demonstram a toda evidencia que os usuários dos serviços prestados pelo requerido sofreram intranquilidade social, e por se configurarem num número indeterminado de pessoas, dificilmente identificáveis no concreto, amoldam-se ao conceito de direito difuso passível de defesa geral por parte do Ministério Público.

Diante disso, em observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade e, considerando as condições econômicas e financeiras do requerido, bem como o número de agências bancárias vistoriadas e que apresentavam várias irregularidades (03), aliado aos transtornos que casou a coletividade com sua conduta omissa, bem como considerando que pelas provas contidas nos autos a extensão do dano ultrapassou o patamar de um mero dissabor, entendo justa a indenização a título de danos morais na importância de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Em suma, tenho como justa a quantia acima. Porquanto, o objetivo da indenização por danos morais não é o enriquecimento da parte autora – a coletividade, representada pelo Ministério Público – e tampouco o empobrecimento do banco requerido, tendo, sim, conforme posicionamento do colendo Superior Tribunal de Justiça “dupla função reparatória e penalizante²”.

Posto isso, **julgo** procedente o pedido e determino ao banco requerido que, no prazo imprerível de 90 dias:

a) Promova a adequação da estrutura e dos recursos humanos de todas as agências situadas neste município, a fim de que todos os consumidores sejam atendidos, preferencialmente assentados, no prazo máximo de 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera e um dia depois de feriado, a contar do momento em que o usuário tenha entrado na fila, comprovando-se o tempo através do bilhete de senha da qual constará, mecanicamente impresso, o horário do recebimento e do atendimento (Código de Postura do Município – art. 51, I);

² RSTJ 33/513 - Resp. 3 220-RJ - registro 904 792, trecho do voto do relator Ministro CLÁUDIO SANTOS.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

b) De conseguinte, disponibilize em todas as agências situadas nesta cidade, senhas, que deverão ser emitidas em locais ostensivos, devendo ser mecanicamente numeradas, bem como conter o horário de sua retirada e do efetivo atendimento e, após, devolvidas aos consumidores;

c) Providencie em todas as agências, preferencialmente, a colocação de assentos nos locais de espera pelo atendimento dos caixas convencionais, em número compatível com a demanda de clientes, sendo obrigatório, todavia, a disponibilização de pelo menos 10 (dez) cadeiras para atendimento prioritário aos idosos, gestantes, acidentados, portadores de necessidades especiais e pessoa com criança de colo (Código de Postura - art. 51, I e II);

d) Confera atendimento prioritário às pessoas deficientes, idosas, gestantes, lactantes e acompanhadas de crianças de colo, nos moldes da legislação vigente, promovendo atendimento imediato e diferenciado, sem que isso implique descumprimento do prazo máximo de espera em fila estatuído em lei (CÓDIGO DE POSTURA - art. 51, I e II; Lei estadual 8.551/06 – art.1º; Lei federal 10.048/00 – art.1º);

e) Abster-se de recusar qualquer atendimento bancário aos consumidores e de opor obstáculos à utilização dos serviços dos caixas convencionais;

f) Disponibilize, em todas as agências, continuamente, durante o expediente bancário, atendentes para orientar os consumidores e garantir, nos caixas eletrônicos, o respeito ao direito de preferência das pessoas deficientes, idosas, gestantes, lactantes e acompanhadas de criança de colo, nos moldes da legislação vigente (Código de Postura – art. 51, III; Lei estadual nº 8.551/2006 – art. 3º);

g) Mantenha, nas proximidades dos caixas eletrônicos, dentro das agências, pelo menos 1 (um) vigilante, durante todo o período de funcionamento, inclusive no horário noturno, finais de semana e feriados, e pelo menos 1 (um) vigilante na parte externa das agências, durante todo o horário de funcionamento, inclusive dos caixas eletrônicos (Código de Postura do Município – art. 51, IV e V);

h) Adeque a estrutura de todas as agências situadas neste município, de modo a disponibilizar aos usuários banheiros masculino e feminino, bebedouros de água com copo descartável e estacionamento gratuito, nos termos do art. 51, incisos VI e VIII, do código citado.

Ainda, **CONDENO** o requerido ao pagamento da quantia de **R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, a título de dano moral coletivo, que deverá ser corrigido monetariamente a partir da propositura da presente ação, pelo índice INPC/IBGE, aplicando-se juros de mora de 1% a.m., contados da citação, cujo valor deverá ser revertido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, na forma do art. 13 da Lei n. 7.347/85.

Por conseguinte, resolvo o mérito, nos termos do inciso I, do artigo 269, do Código de Processo Civil, confirmando a liminar deferida nos autos.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE VÁRZEA GRANDE
3ª VARA CÍVEL

Outrossim, quanto ao pedido de inspeção judicial formulado às fls. 471 pelo Ministério Público, postergo a sua análise para fase de eventual cumprimento de sentença.

Igualmente, a despeito da decisão de fl. 444, não vislumbro ser o caso de manter o processo em segredo de justiça, consoante dispõe o artigo 155, I, do CPC. Isso porque, os fatos noticiados nos autos revelam, em verdade, o total interesse da coletividade de tomar conhecimento da situação posta em juízo, pelo que **torno** os atos públicos novamente.

Condeno o requerido ao pagamento das custas processuais. Deixo, contudo, de condená-lo ao pagamento de honorários advocatícios, uma vez que incabível na espécie, nos termos da alínea “a”, do inciso II, do § 5º, do artigo 128, da CF/88.

Transitada e julgada, aguarde-se a manifestação da parte vencedora, no prazo de 15 (quinze) dias, sem o qual, ordeno sejam os autos remetidos ao arquivo, conforme determinado no item 29.1, do Provimento n. 56/2007, da CNGC/CGJ.

Publique-se. Intimem-se. Cumpra-se.

Várzea Grande-MT, 15 de janeiro de 2014.

Luis Otávio Pereira Marques
Juiz de Direito