



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

EXCELENTÍSSIMO SENHOR JUIZ DE DIREITO DA VARA DE FAZENDA PÚBLICA E DE REGISTROS PÚBLICOS DA COMARCA DE CORUMBÁ/MS.

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL**, por meio deste Órgão de Execução que esta subscreve, no uso de suas atribuições constitucionais e legais, com base nos arts. 127 e 129, da Constituição Federal, nos arts. 1º e 5º da Lei Federal nº 7.347/85 e na Lei Federal n. 8.078/90, nos arts. 25 e segs. da Lei Federal nº 8.625/93, vem perante Vossa Excelência propor a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE REPARAÇÃO DE DANOS MORAIS COLETIVOS,
com PEDIDO DE LIMINAR**

em desfavor do **BANCO DO BRASIL**, Sociedade de Economia Mista inscrita no CNPJ sob o n. 00.000.000/0001-91, representado pelo Gerente Geral da Agência de Corumbá, com endereço na Rua Treze de Junho, nº 914, centro, Corumbá/MS, e pelo Gerente Geral da Agência localizada na Rua Frei Mariano, nº 800, centro, Corumbá/MS,

pelas seguintes razões de fato e de direito:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

DOS FATOS

Restou apurado por meio das investigações levadas a efeito no Inquérito Civil Público nº 012/2015, em trâmite nesta 5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá, que o requerido BANCO DO BRASIL violou os direitos dos consumidores de Corumbá e de Ladário na medida em que permitiu o desabastecimento de cédulas de dinheiro nos Postos de Atendimento Eletrônicos – PAE (Caixas Automáticas) das suas duas Agências localizadas nesta comarca, quais sejam, a Agência Bancária da Rua Treze de Junho, nº 914, centro, e a Agência Bancária da Rua Frei Mariano, nº 800, centro, fatos esses ocorridos nos dias 1º, 02 e 03 de maio de 2015 (feriado e final de semana) e que se repetiram nos dias 30 e 31 de maio de 2015 (final de semana), causando transtornos e prejuízos aos consumidores que ficaram impossibilitados de sacar o seu dinheiro depositado no banco. Mais ainda, restou apurado que esses fatos não são isolados, ocorrem e ocorreram com frequência nesta comarca de Corumbá, desde o ano de 2014, sempre que há um feriado prolongado, sobretudo em épocas festivas de grande movimentação de turistas na cidade, como Carnaval e festa de São João, os Caixas Automáticos do Banco do Brasil ficam desabastecidos, prejudicando não só a população e os consumidores locais, mas também os turistas que frequentam a cidade e, com isso, deixam de gastar no comércio local.

A notícia desses atos chegou ao conhecimento do Ministério Público por meio de comunicado do PROCON de Corumbá, através do Ofício nº 133/2015/GAB-PRES/PROCON, ocasião em que foi noticiado que essas ocorrências são constantes na cidade de Corumbá, havendo por parte do Banco Requerido reiterada violação e desrespeito aos direitos dos consumidores, sobretudo em época de final de mês, quando há o pagamento de salário do funcionalismo público.

Conforme o PROCON, apesar de já ter constatado essa situação de desabastecimento de dinheiro em meses e anos anteriores (como foi o caso do feriado de ano novo de janeiro de 2015 e também dos festejos do Carnaval de 2015) e inclusive



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

comunicado o Banco Requerido para que sanasse os problemas, através dos Ofícios 001/2015 e 018/2015, nenhuma providência concreta e efetiva foi tomada pelo Banco do Brasil, já que os problemas de desabastecimento dos Caixas Eletrônicos persistem em ocorrer, causando dificuldades e prejuízos aos consumidores, sobretudo os funcionários públicos, que se vêm impedidos de sacar seu salário para uso do dinheiro.

Segundo o PROCON, no mês de abril de 2015 o salário dos servidores públicos municipais e estaduais foi pago no dia 30, uma quinta-feira, sendo que na sexta-feira dia 1º de maio de 2015 foi feriado, seguido do final de semana dos dias 02 e 03 de maio de 2015. Nesse período a Agência ficou fechada, apenas os Caixas Automáticos estavam disponíveis para os consumidores sacarem seu dinheiro. Sem embargo, os Caixas Automáticos rapidamente ficaram desabastecidos, e os consumidores não puderam sacar seu dinheiro, durante todo o feriado e final de semana, em razão da má prestação de serviço do Banco Requerido.

Em virtude dessas ocorrências, o PROCON instaurou dois processos administrativos (nº 21.091/2015 e 21.092/2015) e notificou o Banco Requerido, conforme documentos anexados à presente ação.

Não obstante isso, novamente no último final de semana do mês de maio de 2015 (dias 30 e 31) o problema se repetiu, e os correntistas ficaram sem poder ter acesso ao seu dinheiro depositado no Banco do Brasil, por desabastecimento dos Caixas Automáticos, causando mais uma vez transtornos e prejuízos aos consumidores, sendo o Banco novamente notificado pelo PROCON que instaurou outros dois processos administrativos (nº 22.335/2015 e 22.337/2015).

Assim, resta evidenciado que o Requerido mantém comportamento danoso aos seus consumidores, deixando os Caixas Eletrônicos desabastecidos reiteradamente, sobretudo em finais de semana, situação agravada quando ocorre o pagamento do funcionalismo público estadual e municipal de Corumbá e Ladário, e nem mesmo o fato de estar autuado e respondendo processo administrativo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

junto ao PROCON é suficiente para fazê-lo mudar de comportamento, de respeito aos direitos básicos dos consumidores, que são lesados ao receberem uma má prestação de serviço, já que por omissão do Banco do Brasil em prestar seu serviço de forma contínua e ininterrupta, a coletividade de consumidores seus correntistas ficou sem acesso ao seu próprio dinheiro depositado no banco, já que os Caixas Automáticos ficaram sem dinheiro.

Calha consignar que o Banco detém previsibilidade, por meio dos contratos com os entes públicos que mantém, de que em época de pagamento de salário do funcionalismo público há aumento da circulação de dinheiro. Sabe, portanto, de sua obrigação de se preparar, abastecer devidamente os Caixas e Terminais de Autoatendimento, para fornecer atendimento contínuo e eficiente dos clientes que precisam sacar dinheiro em finais de semana e feriados.

Somente a título de quantificação, os Prefeitos das cidades de Corumbá e Ladário informaram nos autos que a folha de pagamento das citadas prefeituras é paga através do Banco do Brasil, e que o número de servidores corresponde a 2.297 pessoas no município de Corumbá e 1.046 servidores em Ladário (f. 142 e f 155). O Comandante do 17º Batalhão de Fronteira, por sua vez, informou através do Ofício nº 109/SPP/17BFRON (f. 140), que no mês de maio de 2015, do efetivo total de 759 militares, 241 deles receberam sua remuneração por meio do Banco do Brasil. Já o Chefe do Estado-Maior da 18ª Brigada de Infantaria de Fronteira, através do Ofício nº 132/SSP/2SPP/DP (f. 147), informou sobre a existência de um total de 277 pessoas (entre militares da ativa, inativos e pensionistas) sendo pagos pelo Banco do Brasil. De modo semelhante, o Capitão-de-fragata, do Centro de Intendência da Marinha em Ladário, informou que o Banco do Brasil é uma das instituições responsáveis em efetuar o pagamento dos militares, e que, atualmente, esse número se limita a 485 pessoas (f. 141).

Dessa forma, ainda excluídos os servidores públicos estaduais, verifica-se que atualmente **4.346 servidores públicos e militares** (das Prefeituras de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Corumbá, Ladário e das Forças Armadas) recebem seus salários e soldos pelo Banco do Brasil. E, mesmo tendo ciência desse elevado número de pessoas, movimentando elevada quantia em dinheiro na época de pagamento de salário, o Requerido não adota medidas suficientes e necessárias a permitir que o cidadão/consumidor tenha acesso ao seu dinheiro para satisfazer suas necessidades básicas, pois os Caixas Eletrônicos estão constantemente desabastecidos.

A despeito das informações apresentadas pelos Gerentes das Agências de Corumbá, de que haviam sanado os problemas, não se observa nenhuma prova de que isso tenha de fato ocorrido.

Destarte, considerando que o problema relativo ao desabastecimento nos terminais de autoatendimento do Banco do Brasil, ora requerido, tem se repetido sistematicamente nesta comarca de Corumbá nos fins de semana, feriados e datas de pagamento do serviço público, sobretudo durante esse ano de 2015, não resta outra medida ao Ministério Público senão a proposição da presente Ação Civil Pública para a defesa do direito dos consumidores, pois há **evidente vício de qualidade do serviço.**

DO DIREITO

1 – DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

O constituinte de 1988 fez inserir no texto da Carta Magna, no capítulo reservado aos direitos fundamentais do homem, em seu art. 5º, XXXII, o **dever do Estado de promover a defesa do consumidor**, o que foi regulamentando pela Lei Ordinária n.º. 8.078/90, o Código de Defesa do Consumidor.

Tal Código *“estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, de ordem pública e interesse social, nos termos do art. 5º, inciso XXXII,*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias”,
consoante disposto no art. 1º.

Nessa vertente, vê-se que o intuito do legislador infraconstitucional não se redundou apenas ao consumidor, mas também ao interesse social, inclusive amparando a pessoa jurídica, já que este é o princípio norteador dos atuais tempos, bem como embaixador de nossa Carta Magna.

No caso em testilha, vê-se a perfeita celebração da relação de consumo, pois os usuários dos serviços bancários são perfeitamente enquadrados na condição de consumidores finais, sendo o requerido considerado como fornecedor dos serviços bancários.

A Legislação Consumerista, conceitua de forma clara o binômio consumidor/fornecedor, não pairando dúvidas a respeito da aplicabilidade desta *in casu*:

“Art. 2º. Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produtos ou serviços como destinatário final.”

“Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividades de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§1º. (omissis)

§ 2º. Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

decorrentes das relações de caráter trabalhista.” (grifos nossos)

E mais, quando do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1/DF, concluído em 07 de junho de 2006, o Supremo Tribunal Federal assentou a aplicabilidade aos bancos das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor, que tem por fim assegurar o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, assim como a proteção de seus interesses econômicos, e a melhoria da sua qualidade de vida, sendo certo que o caso em testilha não discute operações financeiras, mas tão somente prestação de serviços.

Na mesma vertente, colhe-se ainda a Súmula 297 do Superior Tribunal de Justiça:

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

Logo, incontestemente a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor para o caso em análise, devendo ser aplicadas suas regras e princípios, visando à defesa dos direitos transindividuais dos usuários dos serviços do requerido.

2 - DA VIOLAÇÃO DOS PRECEITOS DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Superada a questão da aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor, mister traçar, mesmo que de forma sucinta, as violações de seus preceito pelo requerido.

A prestação de serviços bancários de forma ineficiente, acarretando a impossibilidade dos usuários de terem acesso a serviços de saque de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

numerários em espécie, essenciais à natureza da atividade bancária demonstra **vício de qualidade nos serviços**.

O Código de Defesa do Consumidor é expresso ao dispor no seu artigo 20 que:

“Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

I - a reexecução dos serviços, sem custo adicional e quando cabível;

II - a restituição imediata da quantia paga, monetariamente atualizada, sem prejuízo de eventuais perdas e danos;

III - o abatimento proporcional do preço.

§ 1º A reexecução dos serviços poderá ser confiada a terceiros devidamente capacitados, por conta e risco do fornecedor.

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Sobre o vício na qualidade dos serviços, essa é a lição de Zelmo Denari¹, *verbis*:

“Os serviços padecem de vício de qualidade quando são impróprios ao consumo, ou seja, quando se mostram inadequados para os fins que deles se esperam ou não

¹ GRINOVER, Ada Pelegrini, et alli. Código Brasileiro de Defesa do Consumidor, comentado pelos autores do anteprojeto. 8a ed., 2004, pág. 211



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

atendam às normas regulamentares de prestabilidade (cf. § 2º).” (grifou-se)

Na espécie, o requerido, ao não prestar o serviço de autoatendimento de forma satisfatória e contínua, faz com que os consumidores sejam impedidos ou dificultados a realizar operações essenciais, o que demonstra inadequação **fim** que dele se espera.

Ademais, ao prestar um serviço de precária qualidade **viola as normas legais e regulamentares** sobre a prestação dos serviços de atividade bancária (caracterização da ilicitude da conduta), conforme se verifica da leitura do art. 6º da Lei n. 8.987/95, *in fine*:

“Art. 6º Toda concessão ou permissão pressupõe a prestação de serviço adequado ao pleno atendimento dos usuários, conforme estabelecido nesta Lei, nas normas pertinentes e no respectivo contrato.

§ 1º Serviço adequado é o que satisfaz as condições de regularidade, continuidade, eficiência, segurança, atualidade, generalidade, cortesia na sua prestação e modicidade das tarifas.

§ 2º A atualidade compreende a modernidade das técnicas, do equipamento e das instalações e a sua conservação, bem como a melhoria e expansão do serviço.

§ 3º Não se caracteriza como descontinuidade do serviço a sua interrupção em situação de emergência ou após prévio aviso, quando:

I - motivada por razões de ordem técnica ou de segurança das instalações; e,

II - por inadimplemento do usuário, considerado o interesse da coletividade” (grifou-se)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Conforme já narrado na exposição fática, e, fartamente comprovado no Inquérito Civil que segue anexo, os usuários dos serviços bancários prestados pelo requerido, tem, constantemente, sofrido desconforto, prejuízos e constrangimento físico e emocional, que deveriam, a teor do dispositivo referido acima, terem sido evitados a todo e qualquer custo pelo requerido Banco do Brasil, mesmo que este custo seja financeiro, já que é do Banco o risco da atividade.

Ressalte-se que é completamente absurdo o argumento do requerido para a falta de numerários nos caixas eletrônicos.

Alegar que a ausência de tempestividade na comunicação do pagamento dos servidores, pela Prefeitura de Corumbá estaria ocasionando todo esse transtorno se mostra inaceitável, uma vez que é de conhecimento da população corumbaense, inclusive do próprio Banco do Brasil, por via dos contratos que mantém com os entes públicos, que os pagamentos relativos aos servidores públicos da prefeitura de Corumbá têm sido feito no último dia útil do mês.

Além disso, há de se mencionar que não são apenas os funcionários públicos da Prefeitura Municipal de Corumbá que vêm sendo prejudicados com a falta de dinheiro nos caixas eletrônicos do Banco do Brasil, mas todos os consumidores que tem contas na agência requerida.

O requerido também alegou estar impossibilitado de realizar o reabastecimento de seus caixas eletrônicos durante os dias não úteis, por motivo de segurança, dentre outros.

Não há dúvidas de que as investidas criminosas às agências bancárias, nos últimos tempos, têm levado as empresas a adotarem medidas para controlar o numerário disponível nos terminais de autoatendimento e assim mitigar os prejuízos causados. Não obstante, há se mencionar que tal medida é completamente



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

desproporcional, uma vez que os riscos relativos à segurança são inerentes às atividades bancárias.

Ora, sacrificar os consumidores, que se veem impedidos de ter acesso ao dinheiro dos quais são proprietários, pelo fato de que os bancos temem que o dinheiro colocado nos caixas eletrônicos seja subtraído é absurdo e ilógico, devendo o requerido tomar outras medidas para proteger suas agências e valores contra fatos externos, tais como melhoria e reforço da segurança, contratação de mais agentes armados, monitoramento eletrônico, dentre outros.

Conforme já dissemos, a proteção aos valores é um dos riscos da atividade bancária, aliás, é o principal motivo pelo qual as pessoas conferem a tais empresas o seu dinheiro – não fosse esse risco, ninguém deixaria seu dinheiro depositado em banco, guardaria dentro de casa – como um banco pode alegar insegurança se é justamente por isso que ele está prestando o serviço?

É fato notório que na última década os bancos têm batido recordes de lucratividade, a título de curiosidade ressalte-se que o Banco do Brasil, no ano de 2014 teve um lucro líquido de R\$ 11,24 bilhões².

Assim, enquanto o requerido tem obtido recordes de lucro contabilizando ganho de capital a cada trimestre, os consumidores continuam a receber serviços com vício de qualidade, amargando prejuízos financeiros, físicos e psicológicos.

Destarte, uma vez demonstrada a ocorrência de danos e prejuízos aos consumidores em decorrência do vício de qualidade dos serviços, deve ser aplicada a norma do artigo 6º, VI, do Código de Defesa do Consumidor, e o requerido condenado a reparar os danos que causou. Vejamos:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção Jurídica, administrativa e técnica aos necessitados.”

DA VIOLAÇÃO DA LEI MUNICIPAL Nº 2.433/14

Conforme já narrado acima, o requerido tem descumprido atos legais e administrativos, de modo que o serviço prestado é indubitavelmente de má qualidade.

Entre os dispositivos legais violados, está a Lei nº 2.433/2014 do Município de Corumbá, que seguindo o anseio da maioria das cidades brasileiras, estabeleceu normas para a prestação do atendimento eficiente, ágil e satisfatório aos usuários de agências bancárias, determinando que os Bancos mantenham sempre abastecidos seus Caixas Eletrônicos, inclusive em finais de semana e feriados, sendo que, se necessário, deveria ocorrer o abastecimento dos mesmos nesses períodos, tudo como forma de salvaguardar o direito do consumidor de acessar seu dinheiro quando quisesse. Vejamos: *“as agências bancárias situadas na cidade de Corumbá/MS ficam obrigadas a reporem dinheiro nos caixas eletrônicos de suas agências em finais de semana e feriados para uso de seus clientes”*.

No que tange à constitucionalidade da legislação municipal, oportuno é trazer a baila o artigo 192 da Constituição Federal:

“Art. 192 - O sistema financeiro nacional, estruturado de

² Disponível em: www1.folha.uol.com.br/mercado/2015/02/1588289-lucro-do-banco-do-brasil-cai-286-em-



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

forma a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade, será regulado em lei complementar, que disporá, inclusive, sobre:

(...)

IV – a organização, o funcionamento e as atribuições do Banco Central e demais instituições financeiras públicas e privadas; (...)”

Corroborando com a demonstração da constitucionalidade da Lei Municipal, segue o artigo 30 da Carta Magna:

“Art. 30 – Compete aos Municípios:

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

II – suplementar a legislação federal e a estadual no que couber;

***(...)*”**

Diante disso, vale esclarecer que é inaplicável o art. 192 da Constituição Federal para fundamentar a declaração de inconstitucionalidade de lei municipal que determina a disponibilização de dinheiro em caixas das agências bancárias em finais de semanas e feriados, pois a criação de regras para a prestação de serviço de utilidade pública insere-se na esfera de atuação do município, pois nada tem a ver com as regras do sistema financeiro nacional, que se referem à captação de poupança, atuação no mercado financeiro, dentre outros.

O art. 48, inciso XIII, da Carta Magna confere competência para o Congresso Nacional dispor sobre as instituições financeiras e suas operações. O art. 192, inciso VI, por seu turno, aduz que o sistema financeiro será regulado por lei complementar, que disporá inclusive, sobre a organização, o funcionamento e as atribuições das instituições financeiras públicas ou privadas. Esses dois preceitos,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

evidentemente, não obstam a competência municipal para dispor sobre assunto de interesse local. Estabelecem competência para a estrutura do sistema financeiro, destinado a promover o desenvolvimento equilibrado do País e a servir aos interesses da coletividade.

O legislador municipal, ao disciplinar o tema, impondo aos bancos o ônus de oferecer um serviço público contínuo e eficiente, digno, com o objetivo de garantir o acesso dos consumidores ao seu próprio dinheiro, visou tão-somente a diminuir o desconforto, o prejuízo e o constrangimento físico e emocional provocado por tal fato, sobretudo porque grande parcela da população corumbaense sequer possui cartão de crédito ou débito (sem contar que nem todo comércio da cidade aceita tal forma de pagamento).

Depreende-se que o Poder Público Municipal, ao legislar sobre a matéria, impôs às instituições bancárias determinação visando “humanizar” o serviço que é de utilidade pública, com a promoção da paz social, dentro de uma realidade local.

Convém esclarecer que a competência exclusiva da União para legislar sobre o funcionamento e fiscalização da rede bancária não torna os bancos imunes à ação das outras esferas de governo (estados federados e municípios), no tocante às suas competências constitucionalmente asseguradas. Nesse mister, oportuno é repetir que o funcionamento da rede bancária a que alude os artigos 163 e 192 da Constituição Federal, refere-se à atividade que desenvolve no âmbito do próprio Sistema Financeiro Nacional.

Dessa forma, a Lei Municipal n.º 2.433/14 nada aborda quanto a questões financeiras, monetárias, creditais, ou seja, visa apenas determinar que os bancos disponibilizem dinheiro em seus caixas eletrônicos de forma contínua, tanto nos dias úteis quanto em feriados e finais de semana. O interesse é predominantemente local. Acerca da competência do Município para legislar sobre o funcionamento das agências e estabelecimentos bancários já se manifestou o Superior Tribunal de Justiça:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

“(…)**Temos entendimento de que, em matéria de normatização das agências e estabelecimentos financeiros, as três ordens políticas, União, Estado e Município, participam, dentro de suas esferas de competência, no que se identifica competência concorrente para tal atividade legislativa (art. 23 e 24 da CF/88) (...)**” (REsp. 259.964-SP)

Na mesma linha, foi o posicionamento adotado pelo Ministro Carlos Veloso, do Supremo Tribunal Federal, ao proferir o seu voto em relação ao Agravo Regimental interposto nos autos do Agravo de Instrumento nº 506.487, *ad litteris*:

”O município, ao legislar sobre a instalação de cadeiras de espera, em agências bancárias, por se tratar de matéria de interesse local, o fez dentro da competência que lhe é atribuída pelo art. 30, I, da CF. No presente caso, a legislação municipal não está dispondo sobre organização, funcionamento ou atribuições das instituições financeiras, ao contrário, limita-se a dispor sobre adequação dos estabelecimentos bancários para melhor atendimento à coletividade.”

O Supremo Tribunal Federal voltou a manifestar-se sobre o assunto, agora nos autos da Ação Cautelar nº 767-4, ajuizada pelo Banco do Brasil em face da atuação do Instituto de Defesa do Consumidor do Distrito Federal, que promoveu o fechamento de algumas agências na Capital Federal, para decidir que o Município dispõe de competência para estipular, mediante lei, o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas em seu território.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Em síntese, compete aos municípios legislar sobre assuntos de interesse local, a teor do que dispõe o art. 30, inciso I do texto constitucional. Assim, ao dispor acerca da necessidade dos bancos em manterem abastecidos seus caixas eletrônicos em finais de semana e feriados, o Município de Corumbá não invadiu área de competência legislativa da União, sendo plenamente válida a Lei Municipal nº 2.433/2014.

Ressalte-se que, conforme já exposto na narrativa fática, **em diversas datas os clientes não só passaram mais tempo esperando pelo atendimento nos caixas eletrônicos, como nem conseguiram ter acesso ao serviço, ante a ausência de numerário para saque.**

Logo, vê-se que o requerido descumpra rotineira e flagrantemente o disposto na lei local.

DA VIOLAÇÃO À RESOLUÇÃO 3.694 DO BANCO CENTRAL DO BRASIL

O Banco Central do Brasil, entidade responsável pela execução e administração da política financeira e econômica do País formulada pelo Conselho Monetário Nacional, baixou em 26 de março de 2009, a Resolução nº 3.694, que revogou em parte a resolução nº 2.878, também conhecida como o CODECON bancário.

Reza o art. 1º, inciso I da mencionada Resolução que as instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil **“devem assegurar a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos clientes e usuários.”**

Ora, é clara violação ao dever referido por parte do Requerido ao impedir ou dificultar que o consumidor tenha acesso aos serviços essenciais, como o **de**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

saque, visto que os valores depositados no banco são de propriedade dos usuários e devem estar a livre disposição deste.

Ademais, desola o consumidor constatar o desprezo impune que lhe dedica o requerido quanto a seus mais básicos direitos, ainda que disponha de meios materiais suficientes para respeitá-los, mantendo, pelo menos, todos os caixas em funcionamento e com numerário suficiente para atender a demanda da população.

DA VIOLAÇÃO AO NORMATIVO SARB 004/2009

Considerando a natureza das atividades bancárias como serviço essencial à manutenção da economia, e, diante da complexidade das atividades prestadas por empresas deste seguimento, a Federação Brasileira de Bancos criou órgão específico para a elaboração, supervisão e acompanhamento de normas de conduta a serem seguidas pelos Bancos signatários: trata-se do Conselho de Autorregulação Bancária.

Pois bem, no uso das atribuições conferidas pelo Código de Autorregulação Bancária³, o referido órgão elaborou Normativo de número 004/2009, de obediência obrigatória a todos os signatários, entre os quais se encontra o Banco do Brasil, que regulamenta as medidas a serem tomadas para a prestação dos serviços bancários a qualquer cidadão com segurança e tranquilidade (doc. anexo).

O art. 18 da referida Resolução dispõe, especificamente, sobre a qualidade do atendimento, criando os parâmetros que deveriam ser obedecidos pelo requerido, mas que não é adotado na cidade de Corumbá/MS, senão vejamos:

“Art. 18. As Instituições Financeiras Signatárias devem garantir a eficiência operacional dos equipamentos que

³ Disponível

em:<www.autorregulacaobancaria.org.br/pdf/C%3%B3digo%20de%20Autorregula%C3%A7%C3%A3o%20Banc%C3%A1ria.pdf>



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

funcionam durante os fins de semana e feriados, de modo a garantir a sua efetiva utilização pelos consumidores.

Parágrafo único. O abastecimento adequado dos caixas eletrônicos com dinheiro, principalmente nos dias de pagamento de funcionalismo público e privado, bem como de beneficiários do INSS, deve ser assegurado pelas Instituições Financeiras Signatárias". (grifei).

Observe-se que a normativa é clara sobre a determinação do abastecimento dos caixas eletrônicos nos fins de semana, feriados e, principalmente nos dias de pagamento do funcionalismo público, entretanto, conforme amplamente demonstrado, o requerido nada faz para cumprir ato normativo do qual ele mesmo é signatário, gerando prejuízos aos consumidores.

Desta forma, não resta outra medida senão a determinação judicial para que o requerido preste serviço de qualidade aos usuários.

DA REPARAÇÃO DOS DANOS MATERIAIS E MORAIS DIFUSOS

Ao longo dos anos, a população de Corumbá vem sofrendo com a falta de atendimento digno por parte do requerido. A má prestação dos serviços nos terminais de autoatendimento para as atividades bancárias essenciais como saque, ao mesmo tempo em que ofende direitos fundamentais dos consumidores, gera, por outro lado, cansaço, indignação sentimento de menoscabo e de impotência do consumidor, o que frontalmente vem de encontro aos princípios básicos que devem nortear a prestação de serviços: a eficiência e a preservação da integridade física, material e moral dos usuários dos serviços bancários.

Os prejuízos aos usuários dos serviços causam reflexos sociais, financeiros, físicos e emocionais, a saber:



1. Prejuízo social: caracterizado pelo impacto a economia em geral, uma vez que os usuários ficam impossibilitados de dispor de valores disponíveis em suas contas, impactando o comércio local;

2. Prejuízo físico - caracterizado pelo desgaste corporal, uma vez que os usuários além de passar várias horas nas filas dos caixas eletrônicos, ao tentarem efetuar o saque em tais máquinas são informados que tal “opção se encontra indisponível naquele momento”;

3. Prejuízo emocional – manifesto, além das situações já descritas, nas condições a que são submetidos, tendo que permanecer, principalmente nos fins de semana, quando não há expediente bancário, privados de valores que são de sua propriedade e que estão depositados no banco, para satisfazer suas necessidades básicas como alimentação, atividades de lazer, esporte etc.;

4. Prejuízo financeiro – caracterizado pela impossibilidade de realização de todas as operações financeiras que somente se pode adimplir pela movimentação de dinheiro em espécie.

Impõe-se, portanto, a condenação do requerido ao ressarcimento de todos os danos provocados aos usuários de seus serviços. Na espécie, por se tratar de lesão que atinge um número indeterminado de pessoas, é cabível a condenação do réu ao pagamento de quantias a título de indenização por danos morais difusos, ou seja, suportados indistintamente por um número indeterminado de pessoas. Calha mencionar que os prejuízos são tamanhos e atingem tantas pessoas que ensejaram



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

ampla cobertura da imprensa local e estadual, de rádio, jornal, televisiva e na internet sobre os problemas enfrentados pelos consumidores diante do desabastecimento dos Caixas Eletrônicos do Banco do Brasil.

Em suma, é o dever de reparação daquele que causa danos a outrem, buscando-se recompor o patrimônio do cidadão lesado, o qual deve retornar ao *status quo ante* por ocasião da prática do ato lesivo.

O art. 6º da Lei 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), dispositivo que enumera os direitos básicos do consumidor, dispõe claramente que:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

*(...) VI – a efetiva proteção e **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos**;*

(...)

*VII – o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou **reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos** (...)” – grifou-se.*

O dano moral difuso define-se como aquele de natureza não patrimonial, decorrente da violação de direitos, interesses ou valores jurídicos inerentes a toda coletividade, de forma indivisível.

No caso presente, o menoscabo do requerido em relação ao tratamento indigno dispensado aos consumidores, enseja uma indenização por danos morais difusos a ser estipulada pelo juízo.

Ressalte-se que não constitui inovação alguma o pedido de indenização por danos morais, em sede de tutela coletiva, visto que a própria Lei de Ação Civil Pública, expressamente contempla a possibilidade de se buscar a reparação do dano moral (art. 1º da Lei 7.347/85), de acordo com Carlos Alberto Bittar Filho:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

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

Deve-se atentar, de outro lado, para o caráter pedagógico da condenação por dano moral difuso, que adquire contornos de sanção civil, apta a desestimular a continuação da atividade abusiva, na medida em que somente a perda patrimonial faz com que grandes empresas se sintam no dever de abster-se da prática de atos ilícitos que violam direitos supraindividuais.”

A reparação moral deve se utilizar dos mesmos instrumentos da reparação material, já que os pressupostos (dano e nexos causal) são os mesmos. A destinação de eventual indenização deve ser ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor (CNPJ 03.330.461/0001-10, Conta Corrente 42.544-3, Agência 0014-0, do Banco do Brasil), que será responsável pela utilização do montante para a efetiva reparação deste patrimônio moral lesado.

Com isso, vê-se que a coletividade é passível de ser indenizada pelo abalo moral, o qual, por sua vez, não necessita ser a dor subjetiva ou estado anímico negativo, que caracterizariam o dano moral na pessoa física, podendo ser o desprestígio do serviço público, do nome social, a boa imagem de nossas leis, ou mesmo o desconforto da moral pública, que existe no meio social. Há que se lembrar que não podemos opor a essa situação a dificuldade de apuração do justo ressarcimento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

O dano moral é incomensurável, mas tal dificuldade não pode ser óbice à aplicação do direito e sua justa reparação. Deve servir, pois, de desafio ao juiz, o qual poderá utilizar as armas do art. 5º da LICC e do art.125 do diploma processual civil. O ‘*non liquet*’ neste caso urge ser afastado.

A ação civil pública, tal como presentemente concebida e desde que bem interpretada, destina-se a ser um dos mais importantes – e talvez o mais eficiente – instrumentos de defesa de interesses difusos ou coletivos, pela abrangência de opções que oferece. A segurança e a tranquilidade de todos os indivíduos – assim como o sentimento de cidadania – são bruscamente atingidos quando o patrimônio moral de uma coletividade é lesado, sem que haja qualquer direito à reparação desta lesão.

Quanto à prova, o dano moral é considerado como verdadeira presunção absoluta. O ataque a valores de uma comunidade, além dos danos materiais que gera, acarreta indiscutível necessidade de reparação moral na ação coletiva. Isso porque, tal qual o dano coletivo material, o dano moral coletivo só é tutelado se inserido nas lides coletivas. Configurando-se o dano moral coletivo indivisível (quando gerado por ofensas aos interesses difusos e coletivos de uma comunidade) ou divisível (quando gerado por ofensa aos interesses individuais homogêneos), em todos os casos somente a tutela macroindividual garantirá uma efetiva reparação do bem jurídico tutelado.

Do exposto, observamos que, também como o dano coletivo material, o dano moral coletivo implica em uma necessidade de reparação por instrumentos processuais novos. Se estes instrumentos não forem aplicados, o dano moral coletivo não será reparado e a violação dos valores ideais da comunidade diminuirá o sentimento de autoestima de cada um dos indivíduos dela componentes, com consequências funestas para o desenvolvimento da nação.

As dificuldades advindas da subjetividade dos parâmetros a serem fixados não devem constituir motivo para a inexistência do direito, em face desse



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

fundamento. Por outro lado, a finalidade da reparação dos danos extrapatrimoniais não se assenta em fatores de reposição, senão de compensação.

Em face das tradicionais críticas quanto à valoração do prejuízo moral, deve-se estimar o valor da reparação de ordem moral adotando os critérios de razoabilidade, proporcionalidade e, principalmente, o fator de desestímulo que a indenização por dano moral acarreta.

Nesse sentido, importante lição se extrai da obra de Rizzatto Nunes, Curso de Direito do Consumidor, 4ª Ed., São Paulo : Saraiva, 2009, p. 324:

“16.3. Critérios para fixação da indenização do dano moral.

De qualquer maneira, inspirado em parte na doutrina e em parte na jurisprudência, mas principalmente levando-se em conta os princípios constitucionais que garantem a inviolabilidade da dignidade da pessoa humana, do respeito à vida e da garantia à incolumidade física e psíquica, com o asseguramento de uma sadia qualidade de vida e do princípio da isonomia, e, ainda, a garantia da intimidade, vida privada, imagem e honra, é possível fixarem-se alguns parâmetros para a determinação da indenização por danos morais, quais sejam:

- a) A natureza específica da ofensa sofrida;*
- b) A intensidade real, concreta, efetiva do sofrimento do consumidor ofendido;*
- c) A repercussão da ofensa no meio social em que vive o consumidor ofendido;*
- d) A existência de dolo – má-fé – por parte do ofensor, na prática do ato danoso e o grau de sua culpa;*
- e) A situação econômica do ofensor;*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

- f) *A capacidade e a possibilidade real e efetiva do ofensor voltar a praticar e/ou vir a ser responsabilizado pelo mesmo fato danoso;*
- g) *A prática anterior do ofensor relativa ao mesmo fato danoso, ou seja, se ele já cometeu a mesma falta;*
- h) *As práticas atenuantes realizadas pelo ofensor visando diminuir a dor do ofendido;*
- i) *Necessidade de punição.”*

No caso presente, com o ato danoso praticado pelo Banco requerido os cidadãos de Corumbá e Ladário sentem-se desprestigiados, tendo a sensação de que vivemos numa sociedade em que as leis de defesa ao consumidor são meramente formais, não alcançando qualquer resultado prático. Sentem-se os cidadãos desamparados e, o mais grave, sem esperança nas instituições democráticas e no poder constituído. É frustrante ver que, na prática, o poder econômico revoga leis e a própria Constituição Federal. O dano à moral coletiva fica evidente com afrontas como essas à dignidade do consumidor e ao sentimento de justiça e de credibilidade das instituições democráticas constituídas.

Há, dessa forma, ***intensidade real, concreta, efetiva do sofrimento do consumidor***, que se vê impossibilitado de alcançar o numerário de sua própria conta bancária, em período de finais de semana e feriados prolongados, vendo-se, ao fim e ao cabo, impotente de solucionar o problema ante a nababesca desproporção de poderio econômico entre ele (consumidor) e o Banco (fornecedor) – ***pelo gigantesco desequilíbrio da situação econômica do ofensor***, não lhe restando outra alternativa senão conformar-se com a violação ao seu direito e retornar ao seu lar, frustrado, revoltado, enraivecido, e, pior, sem um tostão no bolso para passar o fim de semana e o feriado. Tal poder econômico, todavia, não pode subjugar impunemente toda uma sociedade, gerando dano moral coletivo, que deve ser integralmente reparado.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Cabe salientar que a peculiaridade de Corumbá e Ladário possuem um viés claramente voltado ao turismo, sobretudo de exploração das belezas naturais do pantanal e dos grandes eventos culturais, como festejos de Carnaval, São João, Festival América do Sul, dentre outros, marca registrada das cidades e inclusive incluídos no calendário oficial de eventos culturais do Estado, faz com que a repercussão de fatos negativos, de violação aos direitos dos consumidores como o praticado pelo requerido de deixar seus Caixas Automáticos desabastecidos, alcancem patamares ainda maiores, superando as fronteiras do individualismo para gerar prejuízos não só ao consumidor pessoa física, nativo da terra, que vai ao Banco e volta para casa sem o seu dinheiro, mas à própria imagem que essas cidades e sua comunidade detém diante dos turistas que aqui visitam, pois uma vez submetidos ao constrangimento de não poderem sacar seu dinheiro no Banco do Brasil para aproveitar as festas, os eventos culturais, os passeios, a pescaria etc., os turistas certamente carregam consigo, de volta para casa, uma imagem e um sentimento negativo da cidade, cujos prejuízos, como dito, transcendem à esfera individual e atingem toda sociedade local. Assim, há grande e intensa ***repercussão da ofensa no meio social em que vive o consumidor.***

Ademais, resta demonstrada indubitalmente a ocorrência de ***prática anterior do ofensor relativa ao mesmo fato danoso, ou seja, reiteração dos mesmos atos danosos aos direitos dos consumidores,*** por defeito na prestação do serviço que sofre solução de continuidade, já que desde o ano de 2014 esse problema de desabastecimento dos Caixas Eletrônicos do Banco do Brasil ocorre sistematicamente, repetindo-se em finais de semana e feriados prolongados, notadamente quando coincidem com datas de pagamento do funcionalismo público, sem a mínima sinalização do fornecedor/Requerido em mudança de postura e de comportamento, vale dizer, nenhum ato concreto se verificou na tentativa de solucionar os problemas, a despeito de todas as medidas adotadas pelos órgãos de proteção do consumidor.

Há, sem a menor dúvida, ***necessidade extrema de uma punição*** enérgica por parte do Poder Judiciário, já que as outras medidas adotadas nesse caso pelos demais órgãos e entidades componentes do sistema nacional de defesa do



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

consumidor se mostraram inócuas e insuficientes para obrigar o Banco do Brasil mudar de comportamento e passar a respeitar os consumidores. Sobre esse ponto, transcreve-se novamente a lição de Rizzatto Nunes, na obra citada, pág. 336:

“Além disso tudo, é preciso realçar um dos aspectos mais relevantes – e que, dependendo da hipótese, é o mais importante – que é o da punição ao infrator. O aspecto punitivo do valor da indenização por danos morais deve ser especialmente considerado pelo magistrado. Sua função não é satisfazer a vítima, mas servir de freio ao infrator para que ele não volte a incidir no mesmo erro. Esse aspecto ganha relevo nas questões de massa, como são, em regra, as que envolvem o direito do consumidor.”

Nesse passo, considerando essas balizas acima mencionadas, embora incalculável o tamanho do prejuízo e da ofensa causada à coletividade de consumidores atingidos pelo serviço defeituoso prestado pelo Requerido, requer o Ministério Público a condenação do requerido ao pagamento da **indenização pelos danos morais coletivos no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais)**, a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor de Corumbá.

DA RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO FORNECEDOR DE SERVIÇOS E DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

O artigo 14 da Lei nº 8.078/1990 é expresso em dispor que:

“Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

A lei é de transparência cristalina ao estabelecer que o fornecedor de serviços tem responsabilidade objetiva pela reparação dos danos que causar a prestação do serviço defeituoso. Decorre essa responsabilidade objetiva do risco integral de sua atividade econômica, ou seja, é o fornecedor e não o consumidor quem assume o risco pelo fato da atividade ou do serviço.

Nesse passo, demonstrado nos autos que o Banco do Brasil presta serviço defeituoso nesta Comarca de Corumbá, reiterando na conduta de deixar seus Caixas Eletrônicos desabastecidos em finais de semana e feriados, causando prejuízos de ordem material e imaterial à coletividade de consumidores dessa Comarca, **sua responsabilidade em reparar os danos morais coletivos é objetiva, e independe de prova de sua culpa** pelo Ministério Público, embora também esta (sua culpa) esteja claramente caracterizada nos autos, pela negligência em manter o serviço de saque de dinheiro de forma ininterrupta, a despeito de todas as autuações e notificações recebidas dos órgãos de defesa do consumidor locais.

De outro lado, sobre o tema da inversão do ônus da prova no Direito Consumerista, colhe-se o seguinte trecho de autoria de Cecília Matos, *verbis*:

"A prova destina-se a formar a convicção do julgador, que pode estabelecer com o objeto do conhecimento uma relação de certeza e dúvida. Diante das dificuldades próprias da reconstrução histórica, contenta-se o magistrado em alcançar não a verdade absoluta, mas a probabilidade máxima; a dúvida conduziria o julgador ao estado de non liquet, caso não fosse elaborada uma teoria de distribuição do ônus da prova. (...) Nesse enfoque, a Lei n. 8.078/90 prevê a facilitação da defesa do consumidor através da inversão do ônus da prova, adequando-se o processo à universalidade da jurisdição, na medida em que o modelo tradicional mostrou-se inadequado às



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

*sociedades de massa, obstando o acesso à ordem jurídica efetiva e justa. Fortaleceu sua posição através da associação de grupos, possibilitando a defesa da coletiva de seus interesses, além de sistematizar a responsabilidade objetiva e reformular os conceitos de legitimação para agir e conferir efeitos à coisa julgada secundum eventm litis. A inversão da prova é direito de facilitação da defesa e não pode ser determinada senão após o oferecimento e valoração da prova, se e quando o julgador estiver em dúvida. É dispensável caso forme sua convicção, nada impedindo que o juiz alerte, na decisão saneadora que, uma vez em dúvida, se utilizará das regras de experiência a favor do consumidor. Cada parte deverá nortear sua atividade probatória de acordo como interesse em oferecer as provas que embasam seu direito. Se não agira assim, assumirá o risco de sofrer desvantagem de sua própria inércia, com a incidência das regras de experiência a favor do consumidor."*⁴

A inversão do ônus da prova vem prevista no inciso VIII, do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, *in fine*:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

⁴ MATOS, Cecília. O ônus da prova no Código de Defesa do Consumidor, *in* Revista Direito do Consumidor, RT, jul./set., 1994



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Como se pode verificar há duas hipóteses alternativas (o que fica evidenciado pela conjunção alternativa ou) de inversão do ônus da prova: a) em caso de hipossuficiência; e b) em caso de verossimilhança da alegação.

No sentido de serem alternativas as hipóteses, veja-se a lição de Sérgio Cruz Arenhart⁵, *ipsis litteris*:

“Note-se que o preceito legal prevê situações distintas, não se podendo aceitar a orientação que vê a necessidade da conjugação de ambos os requisitos para a modificação em questão. De fato, há quem sustente que será sempre necessário que surja a verossimilhança da alegação do consumidor e a sua hipossuficiência (aliada àquela). A tese não pode ser admitida, já que o texto legal é claro em exigir apenas uma das situações descritas – sendo inviável, até mesmo para atender ao espírito do preceito, a conjugação de ambos os requisitos. Por outro lado, como se verá a seguir, apenas uma das hipóteses descritas corresponde, efetivamente, a situação em que haverá modificação do critério do ônus da prova.”

Na espécie, verifica-se estar perfeitamente caracterizado o requisito alternativo da **verossimilhança da alegação**, conforme se verifica da análise dos documentos juntados no Inquérito Civil Público, que instruem a presente petição inicial.

Ademais, a verossimilhança da alegação evidencia-se pelo fato de o **vício de qualidade no serviço** prestado pelo requerido ser **público e notório**, o que dispensa a prova de tal alegação, conforme se verifica da leitura do inciso I, do art. 334, do Código de Processo Civil.

⁵ ARENHART, Sérgio Cruz. Ônus da Prova e Relações de Consumo. In Repensando o Direito do Consumidor. Ordem dos Advogados do Brasil, Seção do Paraná, 2005, pág. 103



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Sobre essa afirmação basta que se analise a enorme repercussão do fato na imprensa no âmbito estadual, por meio das matérias jornalísticas acostadas ao Inquérito Civil Público, as quais datam e noticiam os mesmos eventos danosos ocorrendo desde o carnaval do ano de 2014 até chegar ao fatídico mês de maio de 2015, premiado com dois finais de semana sem dinheiro nos Caixa Automáticos do Banco do Brasil de Corumbá.

Sobre o tema – **inversão do ônus da prova** - veja-se os seguintes julgados do egrégio Tribunal de Justiça do Paraná e do Superior Tribunal de Justiça, *verbis*:

“A regra contida no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se” (RESP 140097/SP, julgado em 04.05.2000).”

(TJPR – Ag Instr 0118944-4 – (20498) – Curitiba – 4ª C.Cív. – Rel. Des. Dilmar Kessler – DJPR 03.06.2002)

“De acordo com a Lei (art. 6º, inc. VIII do CDC) a facilitação da defesa dos direitos do consumidor, inclusive com a inversão do ônus da prova, tem em conta tanto a hipossuficiência, que pode ser técnica, quanto a verossimilhança da alegação. Requisitos in casu presentes. Provimento do agravo.”



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

(TJPR – Ag Instr 0121459-5 – (298) – Curitiba – 8ª C.Cív. –
Rel. Juiz Conv. Antônio Renato Strapasson – DJPR 10.06.2002)

“PROCESSUAL CIVIL E DIREITO DO CONSUMIDOR – DEFESA DOS INTERESSES OU DIREITOS INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS – (...) INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA – IMPOSSIBILIDADE DA AÇÃO COLETIVA SUPERADA – (...) A regra contida no art. 6º/VII do Código de Defesa do Consumidor, que cogita da inversão do ônus da prova, tem a motivação de igualar as partes que ocupam posições não-isonômicas, sendo nitidamente posta a favor do consumidor, cujo acionamento fica a critério do juiz sempre que houver verossimilhança na alegação ou quando o consumidor for hipossuficiente, segundo as regras ordinárias da experiência, por isso mesmo que exige do magistrado, quando de sua aplicação, uma aguçada sensibilidade quanto à realidade mais ampla onde está contido o objeto da prova cuja inversão vai operar-se. Hipótese em que a ré/recorrente está muito mais apta a provar que a nicotina não causa dependência que a autora/recorrida provar que ela causa. (...) Ação proposta contra companhias fabricantes de cigarros. Recurso não conhecido.”(STJ – RESP 140097 – SP – 4ª T. – Rel. Min. Cesar Asfor Rocha – DJU 11.09.2000 – p. 00252)

No presente caso, vislumbra-se que o requerido está muito mais apto a provar qual a **proporção da qualidade** (ou melhor, do vício) em que está sendo **prestado o serviço**, posto que é detentor de aparato tecnológico para tanto, bem como da (in)existência de **dano material aos consumidores** e de **dano moral coletivo**.

Assim, requer-se a **inversão do ônus da prova** relativamente:

a) à proporção da qualidade do serviço prestado e **b) ao dano moral coletivo**.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Não é hodierna a preocupação das delongas intermináveis impingidas ao processo de conhecimento, causando, dentre outras consequências, as naturais angústias e pesados sofrimentos aos pleiteantes que buscam a solução jurisdicional estatal, o desprestígio do Poder Judiciário, e a litigiosidade contida. O tempo do processo, atualmente, é o eixo primacial dos debates embates e conclaves doutrinários intermináveis por onde giram todos os males da ciência processualística contemporânea.

A inserção do instituto da tutela antecipatória no art. 273 da Lei adjetiva brasileira emergiu com um inescandível objetivo de travar uma batalha incessante contra a demora demasiada para a entrega da tutela jurisdicional, abrangendo, em sua totalidade, o processo de conhecimento, tanto civil, como o laboral.

Nesse quadro, tal instituto alude, basicamente, a uma lide efetiva de natureza meritória, sendo portanto, sempre satisfativa do direito reclamado, especialmente quando este mesmo direito é evidenciável *prima facie* sem a necessidade de se proceder a uma instrução probatória tradicional.

Vale ressaltar que o instituto da tutela antecipada, ou antecipação de tutela ou, ainda, tutela antecipatória, foi inserto na sistemática do *ius positum* processual brasileiro de forma genérica, por força da lei acima mencionada, tendo como paradigma, notadamente, os *providimenti d'urgenza* do direito italiano.

O fulcro dessa mudança legislativa é inescandível: a incessante busca da efetividade da função jurisdicional, algo que parece extremamente distante da realidade. A antecipação da tutela é uma ferramenta de notável valor e inquestionável eficiência (se bem utilizada, é claro!) de valorização do princípio da efetividade na entrega pelo Estado-Juiz da tutela jurisdicional.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

É sempre bom lembrar a insuperável lição de **CALAMANDREI** de que todos provimentos jurisdicionais existem como "*instrumento do direito material, que por intermédio deles atua*". Nos provimentos cautelares, porém, "*verifica-se uma instrumentalidade qualificada, ou seja, elevada, por assim dizer, ao quadrado: eles são, de fato, inquestionavelmente, um meio predisposto para a melhor eficácia do provimento definitivo, que a sua vez é um meio para a atuação do direito; isto é, são eles, em relação à finalidade última da função jurisdicional, instrumento do instrumento*". Vale dizer: os provimentos cautelares nunca são um fim em si mesmos, e surgem sempre "*da existência de um perigo de dano jurídico, derivado do atraso de um provimento jurisdicional definitivo (*periculum in mora*)*"⁶.

A verossimilhança do direito invocado, ou *fumus boni juris* da Teoria Geral das Cautelares, pode ser encontrada no conjunto das alegações acima alinhavadas, em especial:

1 – Pelo descumprimento do disposto no Código de Defesa do Consumidor;

2 – Pelo descumprimento do disposto na Lei Municipal 2.433/14;

3 – Pelo descumprimento do disposto na Resolução BACEN nº 3.694;

4 – Pelo descumprimento do Normativo SARB nº 004/2009;

6 – Pelo lucro exorbitante do Banco;

⁶

CLAYTON MARANHÃO, Rev. Direito Processual - Genesis, Curitiba, 1996, vol. I, p. 134



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

7 – Pela reiteração danosa e pelos inúmeros processos administrativos instaurados pelo PROCON desta cidade em face do Banco do Brasil, conforme consta no Inquérito Civil nº 012/2015, que instrui essa ação;

O *fumus boni iuris* são afirmações feitas pelas partes que possuam fundamentos jurídicos que levam a acreditar serem verdadeiros e, neste caso, decorre dos argumentos expendidos na inicial em conjugando-os com os fundamentos espostos acima e, em especial, a aplicação dos preceitos contidos no Código de Defesa do Consumidor, de caráter público, prevenção de danos, facilitação de defesa e a salutar regra ínsita no art. 83 do CDC e ainda mais o disposto no art. 5º, XXV, da CF/88 – "**a lei não excluirá da apreciação do Poder Judiciário lesão ou ameaça a direito.**"

A doutrina hoje é pacífica, não sendo mais cambaleante sobre o tema, já deixou externado que "**analisa-se situação do autor e exclusivamente ela, para, em razão dos fatores objetivos, se concluir pela necessidade ou não da antecipação e essa necessidade só se verificará quando houver o fundado receio de que os danos ocorrerão**"⁷.

Além disso, considerando que o descumprimento do requerido com suas obrigações legais é fato notório, forçoso reconhecer que o mesmo independe de prova (art. 334, inciso I, do CPC), pois seu conhecimento "**integra o comumente sabido, ao menos em determinado estrato social, por parcela da população a que interesse.**" (STJ – 3ª Turma, Resp 7.555-SP, DJU 03/06/1991).

Veja, Exa., que **inexiste perigo de irreversibilidade da medida**, posto que se revogadas as normas mencionadas, o requerido facilmente poderia restabelecer o modo de prestação dos serviços bancários (defeituosos) vigentes hoje.

⁷

JJ. CLAMON DE PASSOS, Inovações no Código de Processo Civil, Ed. Forense, 2 ed., p. 18



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

O perigo de irreversibilidade do provimento, impeditivo da tutela antecipada, é contestado por MARINONI⁸: *“É necessário que se perceba, porém, que é incorreto se falar em irreversibilidade do provimento, já que esta não se pode dar no plano jurídico; a irreversibilidade é a dos efeitos fáticos do provimento. Entretanto, o perigo de irreversibilidade dos efeitos fáticos do provimento não pode constituir impedimento ao deferimento da tutela urgente.”*

Tratando-se de tutela antecipatória urgente, deve ser possível o sacrifício, ainda que de forma irreversível, de um direito que pareça improvável em benefício de outro que pareça provável. Do contrário, o direito que tem maior probabilidade de ser definitivamente reconhecido poderá ser irreversivelmente prejudicado. Em resumo, se não há outro modo para evitar um prejuízo irreparável a um direito que se apresenta como provável, deve-se admitir que o juiz possa provocar um prejuízo irreparável ao direito que lhe parece improvável. Nestes casos deve ocorrer a ponderação dos bens jurídicos em jogo, aplicando-se o princípio da proporcionalidade, pois quanto maior for o valor jurídico do bem a ser sacrificado, tanto maior deverá ser a probabilidade da existência do direito que justificará o seu sacrifício.

O juiz poderá, a qualquer tempo, revogar ou modificar, em decisão fundamentada, a tutela antecipada. De qualquer modo, haja ou não liminar, prosseguirá o feito até final julgamento.

Ao pretender proteção judicial para assegurar o cumprimento de normas e para garantir um atendimento digno às pessoas, não desejamos, nem seria lícito querer que o requerido deixe de cumprir com suas obrigações pelas vias que melhor se lhe aprouver. **A TUTELA ANTECIPADA QUE SE REQUER É APENAS PARA GARANTIR QUE OS USUÁRIOS E CLIENTES DO REQUERIDO NÃO CONTINUEM SUBMETIDOS A PREJUÍZOS MORAIS E MATERIAIS ATÉ O JULGAMENTO FINAL DA DEMANDA**, sob pena de resultado prático de uma eventual sentença de procedência ser inalcançável no futuro.

⁸ MARINONI, Luiz Guilherme. Efetividade do Processo e Tutela Antecipatória, O Processo Civil



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

Segundo ampla jurisprudência de entendimento já sedimentado em nossos pretórios superiores, o Juiz, aqui, deve levar sempre em consideração que "*a melhor interpretação da lei é a que se preocupa com a **solução justa**, não podendo o seu aplicador esquecer que o rigorismo na exegese dos textos legais pode levar à injustiças*"⁹.

De forma ainda mais contundente, **EGAS MONIZ DE ARAGÃO** assevera que "*há certas liminares que trazem resultados piores que aqueles que visavam evitar* (Revista de Direito da Procuradoria Geral do Rio de Janeiro, 42/38-39).

No caso presente, a exemplo do que consta na doutrina retrocitada, a inexecução da medida, certamente que causará a imposição de um **gravame**, quiçá cada vez maiores para os usuários e clientes do requerido, diante da **natureza e exclusividade dos serviços prestados pelo mesmo**.

Desta forma, requer o Ministério Público seja deferida a **antecipação da tutela**, para impor ao Requerido Banco do Brasil a **Obrigação de Fazer** consistente em Providenciar, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, as medidas necessárias para a prestação adequada, contínua e ininterrupta dos serviços dos Terminais de Autoatendimento (Caixas Eletrônicas) nas agências bancárias nº 0014-0, localizada na Rua 13 de Junho, 914, centro, e a de nº 7115-3, situada na Rua Frei Mariano, 800, centro, de Corumbá-MS, **mantendo abastecidos todos os terminais com numerário suficiente para atender todos os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público**. Para o caso de inadimplemento dessa obrigação, requer-se a aplicação de **multa diária** a ser fixada no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das Agências Bancárias que ficarem sem numerário em seus Caixas Eletrônicos.

Contemporâneo, Juruá, 1994, pp. 120/121.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

DOS PEDIDOS

Ante o exposto, o **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL** requer:

- 1) a autuação presente petição inicial e dos documentos que a instruem, bem como o seu recebimento e processamento segundo o rito estabelecido na Lei n. 7.347/85 c.c a Lei 8.078/90;
- 2) **a concessão de medida liminar, inaudita altera pars, para:** impor ao Requerido Banco do Brasil a **Obrigação de Fazer** consistente em Providenciar, no prazo máximo de 10 (dez) dias a contar de sua notificação, as medidas necessárias para a prestação adequada, contínua e ininterrupta dos serviços dos Terminais de Autoatendimento (Caixas Eletrônicos) nas agências bancárias nº 0014-0, localizada na Rua 13 de Junho, 914, centro, e a de nº 7115-3, situada na Rua Frei Mariano, 800, centro, de Corumbá-MS, **mantendo abastecidos todos os terminais com numerário suficiente para atender todos os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público.** Para o caso de inadimplemento dessa obrigação, requer-se a aplicação de **multa diária** a ser fixada no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das Agências Bancárias que ficarem sem numerário em seus Caixas Eletrônicos, cujo



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

valor será revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

- 3) a **inversão do ônus da prova já no início da lide**, nos termos do art. 6º, inciso VIII, do Código de Defesa do Consumidor;
- 4) a **citação** do requerido para integrar a relação jurídica processual, facultando-lhe, no prazo legal, a oportunidade para resposta, sob pena de confesso;
- 5) seja determinada a publicação de **edital** no órgão oficial, para que os interessados possam intervir no processo como litisconsortes, além de se remeter ofício ao Município de Corumbá-MS para que providencie a publicidade do referido edital, bem como ao PROCON para o mesmo fim, tudo isso com base no art. 94 do Código de Defesa do Consumidor;
- 6) após os demais trâmites processuais, seja finalmente confirmada a liminar concedida e **julgada procedente** a pretensão deduzida na presente ação para CONDENAR o requerido na **Obrigação de Fazer** consistente em adotar as medidas necessárias para a prestação adequada, contínua e ininterrupta dos serviços dos Terminais de Autoatendimento (Caixas Eletrônicos) nas agências bancárias nº 0014-0, localizada na Rua 13 de Junho, 914, centro, e a de nº 7115-3, situada na Rua Frei Mariano, 800, centro, de Corumbá-MS, **mantendo abastecidos todos os terminais com numerário suficiente para atender todos os consumidores na realização de saque de valores (serviço essencial), sobretudo nos feriados, finais de semana e datas de pagamento do serviço público.** Para o caso de



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS

*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

inadimplemento dessa obrigação, requer-se a aplicação de **multa diária** a ser fixada no patamar de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada uma das Agências Bancárias que ficarem sem numerário em seus Caixas Eletrônicos, cujo valor será revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor.

- 7) Ainda, seja o requerido **CONDENADO** ao pagamento de **indenização pelos danos morais coletivos no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), a ser revertido ao Fundo Municipal de Defesa do Consumidor – FMDC – Prefeitura Municipal de Corumbá – CNPJ 03.330.461/0001-10 (Banco do Brasil: Agência 0014-0, Conta Corrente 42.544-3), com juros de mora de 1% (um por cento) ao mês e correção monetária;**
- 8) observância do art. 18 da Lei 7.347/85 e do art. 27 do Código de Processo Civil quanto aos atos processuais requeridos pelo Ministério Público;
- 9) a intimação pessoal do Ministério Público para acompanhar todos os atos praticados no processo civil ora instaurado;
- 10) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos com base no disposto no art. 18 da Lei nº 7.347/85 e no art. 87 da Lei nº 8.078/90.

DAS PROVAS

Requer-se a comprovação do alegado pela produção de todo o gênero de provas admitidas em direito, sem exceção, bem como pela documentação acostada. Desde já, para o caso de se fazer necessária a produção de prova oral em



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

5ª Promotoria de Justiça da Comarca de Corumbá/MS
*Promotoria de Justiça de Proteção do Consumidor, do Patrimônio Público e Social,
Curadoria dos Registros Públicos e das Fundações e crimes correlatos*

audiência, apresenta o nome das **testemunhas** que deverão ser intimadas pelo Oficial de Justiça para comparecer em juízo depor:

1. *Andréa Cabral Ulle*, servidora pública municipal, com endereço funcional na Rua Sete de Setembro, nº 222, centro, Corumbá/MS, prédio do PROCON;
2. *Juliana Gusmão*, servidora pública municipal, com endereço funcional na Rua Sete de Setembro, nº 222, centro, Corumbá/MS, prédio do PROCON;
3. *Helena E. de Lacerda Saad Costa*, servidora pública municipal, com endereço funcional na Rua Sete de Setembro, nº 222, centro, Corumbá/MS, prédio do PROCON.

DO VALOR DA CAUSA

Dá-se à causa o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), apenas para fins de alçada.

Corumbá/MS, 05 de agosto de 2015.

LUCIANO BORDIGNON CONTE

Promotor de Justiça

(assinado digitalmente)