



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

EXCELENTÍSSIMO(A) SENHOR(A) DOUTOR(A) JUIZ(A) DE DIREITO DA ____ VARA JUDICIAL DA COMARCA DE APARECIDA DO TABOADO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

O **MINISTÉRIO PÚBLICO ESTADUAL**, por meio deste Órgão de Execução que esta subscreve, de acordo com suas atribuições constitucionais e legais, em especial com base nos artigos 37, 127, *caput* e 129, inciso III da Constituição Federal, c.c. Lei Federal n.º 7.347/85 (Lei da Ação Civil Pública); na Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor); Lei Federal n.º 8.625/93 (Lei Orgânica Nacional do Ministério Público), Lei Complementar Estadual n.º 72/94, artigo 26, IV, “b”, vem, respeitosamente à presença de Vossa Excelência, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA C.C. OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO LIMINAR

em face de **BANCO BRADESCO S/A**, instituição financeira, inscrita no CNPJ sob n.º 60.746.948/0001-12, com sede na Avenida Cidade de Deus, s/n.º, Prédio Prata, 4º andar, Vila Yara, na cidade de Osasco/SP, pelas seguintes razões de fato e de direito:

I – DOS FATOS

Em 31 de Agosto de 2005, a Câmara Municipal de Aparecida do Taboado/MS, aprovou a Lei Municipal n.º 1.059/2005, estabelecendo obrigações às instituições bancárias do Município, obrigando-as, dentre outras, a realizar atendimento no prazo máximo de 15 (quinze) minutos para atendimento em dias normais e 25 (vinte e cinco) minutos em véspera e após feriados prolongados e 30 (trinta) minutos para atendimento em dias de pagamento dos servidores públicos municipais, estaduais e federais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

Por seu turno, a Lei Estadual nº 2.085/2000 em seu artigo 1º, dispõe que referido prazo deve ser de 15 (quinze) minutos.

Ocorre que em diligências ao Banco Bradesco, em dias diferentes, os serventuários do Ministério Público constataram o não cumprimento do estabelecido na legislação estadual e municipal, com relação ao tempo de atendimento dos consumidores.

E muito embora a instituição financeira tenha sido notificada para oferecer resposta na data de 01/04/2015, por meio do ofício nº 103/2015/1ªPJAP, no prazo de trinta dias, conforme documentos em anexo, até a presente não ofereceu resposta, demonstrando total descaso na busca da solução dos problemas que foram objeto do Inquérito Civil nº 03/2015/1ªPJAP.

Consta que foram realizadas diligências nos dias 09 e 16 de março de 2015, constatando-se a violação, conforme se pode observar da tabela comparativa nos itens em destaque, vejamos:

TIPO DE ATENDIMENTO	DATA	TEMPO DE ESPERA
Prioritário (gestante/idoso/deficientes)	09/03/2015	46 minutos
	16/03/2015	05 minutos
Pagamentos em geral	09/03/2015	02 horas 14 minutos
	16/03/2015	29 minutos
Cliente do Banco – <i>Prime</i> (cliente com renda mensal igual ou superior a R\$10.000 (dez mil reais).	09/03/2015	09 minutos
	16/03/2015	06 minutos
Cliente do Banco – <i>Exclusive</i> (cliente com renda mensal entre R\$ 4.000 (quatro mil reais) a 9.999,00 (nove mil novecentos e noventa e nove reais) ou possuidor de investimento acima de R\$40.000,00 (quarenta mil reais).	09/03/2015	09 minutos
	16/03/2015	02 minutos

Como se vê, houve ofensa ao disposto na lei, ao passo que o tempo de espera na fila foi constatado e bem superior ao limite esperado.

Além disso, cumpre frisar que a diferenciação entre os clientes do banco, no que tange ao atendimento, sendo constatado que para clientes *Prime* e *Exclusive*, não houve extrapolação do tempo legal para atendimento.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

Assim, verifica-se que nas datas apuradas houve abuso ao direito dos consumidores não titulares de contas bancárias na instituição que ali se encontravam para pagamentos de boletos e contas em geral, bem como daqueles titulares de contas, cuja renda mensal seja inferior a R\$ 4.000,00 (quatro mil reais) e não detentores de investimentos acima de R\$ 40.000,00 (quarenta mil reais) no banco.

Em contrapartida, a lucratividade das atividades bancárias no Brasil, não é novidade. Em recente publicação o Jornal Valor Econômico publicou matéria denominada “*Lucro do Bradesco sobe 23% no trimestre e supera R\$ 4 bilhões*”, conforme documento em anexo (<http://www.valor.com.br/financas/4026858/lucro-do-bradesco-sobe-23-no-trimestre-e-supera-r-4-bilhoes>).

Como se vê, em que pese a instituição financeira requerida, a despeito da crise geral, continuar registrando lucros astronômicos, a melhora no que diz respeito ao atendimento dos consumidores acaba não acompanhando a mesma linha do crescimento lucrativo bancário, insistindo a requerida em manter estrutura precária de atendimento, incapaz de atender os consumidores no prazo razoável de 15 minutos, na agência desta cidade.

Desta feita revela-se necessária a intervenção do Ministério Público para a proteção do consumidor, consistentes nos direitos coletivos e individuais homogêneos violados.

É com objetivo de obrigar a instituição requerida a cumprir o que determina a legislação citada, que o Ministério Público ingressa com a presente Ação Civil Pública, com pedido de liminar, na defesa dos interesses coletivos individuais homogêneos lesados.

II – DA LEGITIMIDADE DO MINISTÉRIO PÚBLICO

A legitimidade do Ministério Público para ingressar com ação civil pública é patente e tem como fundamento o art. 129, III, da Constituição Federal, com o seguinte teor:

“Art. 129. São funções institucionais do Ministério Público:

(...)

III – promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos;”

(negrito nosso)



É necessário ressaltar que ao ser mencionado na Constituição Federal “Direitos Coletivos” a expressão fora utilizada em seu sentido “lato”, ou seja, englobando não só os direitos “coletivos” propriamente ditos, mas também os “individuais homogêneos”.

Esta é a lição de Hugo Nigro Mazzilli:

“Em sentido lato, ou seja, de maneira mais abrangente, a expressão interesses coletivos refere-se a interesses transindividuais, de grupos, classes ou categorias de pessoas. Nesse sentido mais abrangente é que a Constituição se referiu a direitos coletivos em seu Título II, ou a interesses coletivos, em seu art. 129, III; nesse sentido largo é que o próprio CDC disciplina a ação coletiva, que se presta não só à defesa dos direitos coletivos, mas também de direitos e interesses difusos e individuais homogêneos.” (A Defesa dos Interesses Difusos em Juízo, Ed. Saraiva, 13ª ed., p. 48)

A Carta Magna de 1988 estendeu consideravelmente as funções institucionais do *Parquet* expressas no seu artigo 129, principalmente no que tange à defesa dos direitos transindividuais, difusos e coletivos através de instrumentos como o inquérito civil e a ação civil pública.

Entretanto, vislumbrando a viabilidade jurídica da ampliação do campo de atuação Ministerial, encerrou o elenco do artigo 129 com a norma de abertura do inciso IX, deferindo ainda ao Ministério Público a atribuição para “*exercer outras funções que lhe forem conferidas, desde que compatíveis com sua finalidade (...)*”.

A Constituição Federal, através dessa regra, tornou admissível que as funções institucionais fossem ampliadas pela legislação infraconstitucional e assim fez o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 91, vejamos:

***“Art. 91. Os legitimados de que trata o art. 82 poderão propor, em nome próprio e no interesse das vítimas, ou seus sucessores, **ação civil coletiva** de responsabilidade pelos danos individualmente sofridos (...)*”**



Ademais, tratando-se de defesa do consumidor, o CDC garante expressamente esta atribuição ao Ministério Público, em seus artigos 81, parágrafo único, III e 82, inciso I, na seguinte redação:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.

Parágrafo único. A defesa será exercida quando se tratar de:

I – Interesses ou direitos difusos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que sejam titulares pessoas indeterminadas e ligadas por circunstâncias de fato;

II – interesses ou direitos coletivos, assim entendidos, para efeitos deste Código, os transindividuais, de natureza indivisível, de que seja titular grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base;

III – interesses ou direitos individuais homogêneos, assim entendidos os decorrentes de origem comum.

Art. 82. Para os fins do art. 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

I – Ministério Público; (...).”

É impossível negar que as práticas mencionadas nos autos referem-se diretamente à lesão de direitos individuais homogêneos, pois as violações descritas são provocadas por uma origem comum, consistente na conduta omissiva da requerida que não contrata empregados em número suficiente para atendimento dos usuários do serviço bancário, prestando serviço de má qualidade.

Desta forma, resta evidente a legitimidade do Ministério Público para a propositura da presente ação.

III – DA APLICABILIDADE DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR ÀS INSTITUIÇÕES BANCÁRIAS

Apesar da grande celeuma que se pretendeu instalar sobre a aplicabilidade ou não do Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias, a verdade é que tal aplicação é inquestionável, posto que expressamente prevista no artigo 3º, § 2º, da referida lei:



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

“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 Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.” (grifei)

A doutrina também é pacífica na aplicação deste diploma legal às atividades bancárias, conforme se depreende da lição de José Geraldo Brito Filomeno:

“Resta evidenciado, por outro lado, que as atividades desempenhadas pelas instituições financeiras, quer na prestação de serviços aos seus clientes (por exemplo, cobrança de contas de luz, água e outros serviços, ou então expedição de extratos etc.), quer na concessão de mútuos ou financiamentos para aquisição de bens, inserem-se igualmente no conceito amplo de serviços.

Aliás, o Código fala expressamente em atividade de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, aqui se incluindo igualmente os planos de previdência privada em geral, além dos seguros propriamente ditos, de saúde etc.” (Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, Ed. Forense, 7ª ed., p. 45)

Na jurisprudência, o tema não é tratado de forma diferente. É o que se percebe do posicionamento do Superior Tribunal de Justiça:

***"AGRAVO NO AGRAVO DE INSTRUMENTO –
PROCESSUAL CIVIL E COMERCIAL –
DIVERGÊNCIA JURISPRUDENCIAL –
COMPROVAÇÃO – PREQUESTIONAMENTO –
SÚMULA 211 DO STJ – BANCO – CDC –
APLICABILIDADE – I – Não se conhece o recurso especial pela
divergência na hipótese em que esta não é demonstrada nos moldes dos
arts. 541, parágrafo único, do CPC, e 255, do RISTJ. II –***



Inadmissível recurso especial quanto à questão que, a despeito da oposição de embargos declaratórios, não foi apreciada pelo tribunal "a quo" (Súmula 211 do STJ). III – Os bancos, como prestadores de serviços especialmente contemplados no artigo 3º, § 2º da Lei nº 8078/90, estão submetidos às disposições do Código de Defesa do Consumidor. Agravo a que se nega provimento." (STJ – AGA 152497 – SP – 3ª T. – Relª Minª Nancy Andrighi – DJU 28.05.2001 – p. 00158) (destaquei)

Do que foi exposto, percebe-se com clareza a aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições bancárias.

IV – DA COMPETÊNCIA ESTADUAL E MUNICIPAL PARA TRATAR SOBRE A QUESTÃO – MATÉRIA NÃO RELATIVA AO DIREITO BANCÁRIO OU FINANCEIRO

É cediço que no sistema federativo, as competências materiais e legislativas são distribuídas diretamente pela Constituição Federal a seus entes. Desta distribuição, algumas matérias são de competência exclusiva ou privativa de cada ente e outras são de competência concorrente ou suplementar.

Ao tratar sobre a competência concorrente, Toshio Mukai, registra:

“Há que se registrar, aqui, que o constituinte, ao imaginar que haveria diferenças substanciais entre as competências administrativas e legislativas, portanto, entre o art. 23 e o art. 24, exclui propositadamente o Município do art. 24, dizendo competir à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre diversas matérias que elenca em 16 incisos (art. 24).

Contudo, permitiu que o Município suplementasse a legislação federal e a estadual no que coubesse (inc. II do art. 30); aqui, trata-se de o Município dar continuidade à legislação existente, federal ou estadual.

Assim, o Município pode legislar, p. ex., sobre proteção do meio ambiente (inc. VI), suplementando a legislação federal e estadual, em âmbito estritamente local.

Sabe-se (e já o demonstramos) que no âmbito da legislação concorrente (ou vertical) há uma hierarquia de normas, no sentido de que a lei federal tem prevalência sobre a estadual e municipal, e a estadual sobre a municipal.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

Mas, evidentemente, tal prevalência não significa que os princípios federativos das autonomias dos entes políticos possam ser afetados, no sentido de que a lei federal possa determinar a Estados e Municípios que se abstenham ou ajam em certo sentido. Aí haveria absoluta inconstitucionalidade.

A única hierarquia existente na competência concorrente é esta: o Município, na sua legislação, terá que observar as normas gerais válidas da União e dos Estados; estes terão que observar, não podendo contrariar, as normas gerais dirigidas aos particulares, da União.

De outro lado, observe-se que o § 1º do art. 24 dispõe que ‘no âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais’, determinando o § 2º que ‘a competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados’.

Portanto, também os Estados podem legislar normas gerais, suplementarmente à União, em matéria concorrente.

Mas têm, evidentemente, competência plena também, segundo se infere do disposto no § 3º: ‘Inexistindo lei federal sobre normas gerais, os Estados exercerão a competência legislativa plena, para atender a suas peculiaridades.’ Evidentemente, se existirem normas gerais federais, desde que as observe, o Estado também exercerá sua competência legislativa plena, tanto que o § 4º diz que ‘a superveniência de lei federal sobre normas gerais suspende a eficácia da lei estadual, no que lhe for contrário’, o que denota que antes da lei federal que se constitua em norma geral, o Estado já pode ter legislação que concretize a proteção ambiental.

O mesmo ocorre com a lei municipal, acrescentando-se-lhe o dever de observar também as normas gerais estaduais suplementares às da União.” (Direito Ambiental Sistematizado, Ed. Forense, 4ª ed., p. 20-21) (destaquei)

Pois bem, em relação à matéria tratada – prestação de serviços ao consumidor – a Constituição Federal dispôs em seus arts. 24, V, VIII, §§ 1º a 4º e 30, I e II, o seguinte:

“Art. 24. Compete à União, aos Estados e ao Distrito Federal legislar concorrentemente sobre:

(...)

V – produção e consumo;

(...)



VIII – responsabilidade por dano ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico;

(...)

§ 1º No âmbito da legislação concorrente, a competência da União limitar-se-á a estabelecer normas gerais.

§ 2º A competência da União para legislar sobre normas gerais não exclui a competência suplementar dos Estados.(...)”

“Art. 30. Compete aos **Municípios:**

I – legislar sobre assuntos de interesse local;

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

Observa-se de maneira clara que tanto o Estado, como ente da Federação, quanto o Município, podem traçar normas obrigando a melhoria de prestação de serviços por parte de quaisquer empreendimentos ou fornecedores de serviço, ***inclusive as instituições bancárias.***

Saliente-se, ainda, que o papel da União neste caso, é de estabelecer regras gerais – ou seja, o Código de Defesa do Consumidor – não podendo descer a detalhes, sob pena inclusive de inconstitucionalidade, conforme ensina Alexandre de Moraes:

“Desta forma, é possível o estabelecimento de algumas regras definidoras da competência legislativa concorrente. A competência da União é direcionada somente às normas gerais, sendo flagrante inconstitucionalidade aquilo que delas extrapolar, enquanto a competência do Estado-membro ou do Distrito Federal refere-se às normas específicas, detalhes, minúcias. Assim, uma vez editadas as normas gerais pela União, as normas estaduais deverão ser particularizantes, no sentido de adaptação de princípios, bases, diretrizes a peculiaridades regionais.” (Constituição do Brasil Interpretada, Ed. Atlas, 2002, p. 686)

É justamente este o caso em tela, pois a União traçou as normas gerais (Código de Defesa do Consumidor), em que se estabelece um sistema de proteção ao consumidor e o Estado – posteriormente também o Município (art. 30, I e II, da CF) – estabeleceram sua adaptação e suplementação às situações regionais e municipais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

Registre-se, por fim, que a jurisprudência vem admitindo como possível o estabelecimento de normas municipais ou estaduais de igual teor das mencionadas nesta ação. É este o entendimento do Supremo Tribunal Federal:

COMPETÊNCIA LEGISLATIVA – FILA DE BANCO – TEMPO DE ESPERA – INTERESSE LOCAL – PRECEDENTE. De acordo com o entendimento consolidado no Supremo, compete aos municípios legislar sobre o período máximo ao qual os clientes de instituições bancárias podem ser submetidos, no aguardo de atendimento. Precedente: Recurso Extraordinário nº 610.221/SC, mérito julgado com repercussão geral admitida. (AI 568674 AgR, Relator(a): Min. MARCO AURÉLIO, 1ª Turma, julgado em 19/02/2013) (destaquei)

No mesmo sentido o entendimento do Superior Tribunal de Justiça:

*CONSTITUCIONAL, PROCESSUAL CIVIL E ADMINISTRATIVO. INCIDENTE DE INCONSTITUCIONALIDADE. LEIS NºS 3.533/01, 3.273/99, 3.213/99, 3.663/01, DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO. FUNCIONAMENTO INTERNO DE AGÊNCIAS BANCÁRIAS. MATÉRIAS DE COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO. 1. Trata-se de incidente de inconstitucionalidade das Leis Estaduais nºs 3.533/01, 3.273/99, 3.213/99, 3.663/01, que determinam a colocação de assentos nas filas especiais para aposentados, pensionistas, gestantes e deficientes físicos, a instalação de banheiros e bebedouros para atendimento aos clientes, a disponibilização de cadeira de rodas para atendimento ao idoso e a adoção de medidas de segurança em favor de consumidores usuários de caixas eletrônicos nas agências bancárias situadas no Estado do Rio de Janeiro. 2. **As matérias tratadas nos referidos textos legais dizem respeito ao funcionamento interno das agências bancárias e, por conseguinte, às atividades-meio dessas instituições, no intuito de amparar o consumidor, propiciando-lhe um melhor espaço físico e um tratamento mais respeitoso e humanitário.** 3. **Trata-se, portanto, de questões de evidente interesse local, cuja competência legislativa é***



***do Município, por força do disposto no artigo 30, I, da Constituição Federal,** e não do Estado, a quem é vedado implicitamente normatizar matérias expressamente afetas a outros entes públicos pela Constituição Federal. 4. Nesse sentido é a lição de Alexandre de Moraes (in *Direito Constitucional*, 23ª Edição, 2008, pag. 306): "A regra prevista em relação à competência administrativa dos Estados-membros tem plena aplicabilidade, uma vez que são reservadas aos Estados as competências legislativas que não lhes sejam vedadas pela Constituição. Assim, os Estados-membros poderão legislar sobre todas as matérias que não lhes estiverem vedadas implícita ou explicitamente. São vedações implícitas as competências legislativas reservadas pela Constituição Federal à União (CF, art. 22) e aos municípios (CF, art. 30)". 5. Seguindo a mesma linha de entendimento firmada pelo STF, a jurisprudência do STJ pacificou-se no sentido de que, por haver evidente interesse local, é dado ao Município legislar sobre o funcionamento em instituições bancárias, nos termos do artigo 30, I, da, CF. Precedentes: AgRg no RExt 427.463-RO, Rel. Min. Eros Grau, DJ 19.5.2006; AgRg no AI 347.717/RS, Rel. Min. Celso de Mello, DJ 5.8.2005; REsp 711.918/RS, Rel. para acórdão Min. João Otávio de Noronha, DJ 13.2.2008; REsp 943.034 Rel. Min. Luiz Fux, DJ 23.10.2008; (REsp 471.702/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, DJ 16.08.2004, e REsp nº 598.183/DF, Rel. Min. Teori Zavascki, DJ de 27.11.2006. 6. É de se concluir que o Estado do Rio de Janeiro não tinha competência para legislar sobre o atendimento ao público no interior de agências bancárias que, por se tratar de questão vinculada a interesse local, é do Município. 7. Arguição de inconstitucionalidade acolhida. (STJ - AI no RMS 28.910/RJ, Rel. Ministro BENEDITO GONÇALVES, CORTE ESPECIAL, julgado em 21/03/2012, DJe 08/05/2012) (destaquei)*

Fica patente, desta forma, que é competência concorrente a matéria questão – não se tratando de direito financeiro ou bancário – sendo possível tanto ao Estado quanto ao Município legislarem sobre ela, como efetivamente o fizeram.

V – DAS OBRIGAÇÕES PREVISTAS NA LEI ESTADUAL E MUNICIPAL

A Lei Municipal n.º 1.059, de 31 de agosto de 2005, em seus artigos 1º e 2º, dispôs o seguinte:

Rua Vergílio Antonio de Queiroz, 1178, Aparecida do Taboado – MS.
CEP 79.570-000 Telefone (67) 3565-1750 - www.mp.ms.gov.br



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

“Art. 1º Ficam as agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito, do Município de Aparecida do Taboado, bem como, os estabelecimentos comerciais, industriais e de serviços, obrigados a prestar, no setor de caixas, atendimento aos usuários dentro dos períodos de tempo estabelecidos na presente lei.”

“Art. 2º O tempo máximo para atendimento de cada usuário, para o efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, correspondente a:

I – até 15 (quinze) minutos em dias normais;

II – até 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após os feriados prolongados;

III – até 30 (trinta) minutos, nos dias de pagamento dos servidores públicos municipais, estaduais, federais.” (negrito nosso)

Por outro lado, o artigo 1º, da Lei Estadual n. 2.085, de 16 de fevereiro de 2000, dispõe:

*“Art. 1º As instituições bancárias e financeiras e as empresas de cobrança extrajudicial que operam no Estado de Mato Grosso do Sul ficam obrigadas a prestar o atendimento à população no espaço de **tempo máximo de 15 (quinze) minutos.***

§ 1º As instituições e empresas mencionadas neste artigo deverão fornecer ao cliente ou ao usuário de seus serviços uma senha, com o registro eletrônico do horário de sua entrada e saída do estabelecimento.” (negrito nosso)

Portanto, da conjugação dos dispositivos acima, chega-se à conclusão que os estabelecimentos bancários com sede em Aparecida do Taboado/MS, devem cumprir as seguintes exigências: atender seus clientes na fila do caixa, no **prazo máximo de 15 (quinze) minutos.**

Por fim, certifique-se que a instituição requerida não vêm cumprindo tais exigências, razão pela qual justifica-se a propositura desta Ação Civil Pública na defesa dos interesses difusos e coletivos dos consumidores e usuários.

VI – DA NECESSIDADE DE CONCESSÃO DE LIMINAR

Nas ações propostas sob o regime da Lei nº 7.347/85, é prevista de forma expressa a concessão de liminares, nos termos do art. 12, do referido diploma legal:

Rua Vergílio Antonio de Queiroz, 1178, Aparecida do Taboado – MS.
CEP 79.570-000 Telefone (67) 3565-1750 - www.mp.ms.gov.br



“Art. 12. Poderá o juiz conceder mandado liminar, com ou sem justificção prévia, em decisão sujeita a agravo.”

Na hipótese dos autos é imperiosa a concessão da liminar, pois o aguardo pelo deslinde do processo poderá ocasionar danos de difícil reparação aos consumidores e usuários dos serviços mencionados, já que o não cumprimento das exigências citadas vem causando prejuízos de tempo, desconforto às pessoas que frequentam o estabelecimento bancário, motivo pelo qual se impõe a concessão da ordem *inaudita altera pars*.

Quanto aos requisitos para a concessão da liminar – *fumus boni juris e periculum in mora* – não há dúvida estarem os mesmos presentes, pois o primeiro decorre diretamente dos fatos e do direito já exposto acima, e o segundo também está evidente, pois a demora na prestação da tutela jurisdicional, conforme salientado, causará danos irreparáveis aos consumidores e usuários.

VII – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Com efeito, tratando-se de ação que versa sobre direitos individuais homogêneos de consumidores, oportuno destacar sobre a necessidade de inversão do ônus da prova em favor dos consumidores, ora representados, cujos pressupostos, como se pode observar, estão presentes no caso em tela.

Dispõe o artigo 6º, inciso VIII do Código de Defesa do Consumidor:

“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 experiência; (...).”

A par disso, perfeitamente cabível a inversão do ônus da prova, desde que verossímil a alegação ou hipossuficiente o consumidor.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MATO GROSSO DO SUL

1ª Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado/MS

Por certo que há verossimilhança nas alegações, haja vista que é notório o descumprimento da lei pela instituição bancária, ora requerida, conforme constam das provas já produzidas.

Além disso, a hipossuficiência do consumidor do mesmo modo é evidente, ao passo que nenhuma força probatória resta ao consumidor se comparado a estrutura posta em defesa da instituição bancária ora requerida, que conforme mencionado somente de lucro no último trimestre soma cifra bilionária.

Saliente-se que a hipossuficiência não é apenas econômica, mas também de inferioridade técnica dos clientes, pois todos se sujeitam a normas unilaterais (contratos de adesão, códigos internos indecifráveis e regras de atendimento inadequadas).

Desta feita, portanto, é evidente a supremacia da requerida, já que o atendimento ao público é determinado de modo unilateral e visa apenas a lucratividade do próprio banco, cabendo aos consumidores se sujeitarem às regras impostas. A respeito do tema já decidiu o Superior Tribunal de Justiça, vejamos:

PROCESSUAL CIVIL E CONSUMIDOR. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. ART. 6º, VIII, DO CDC. PRESSUPOSTOS LEGAIS. NECESSIDADE DE FUNDAMENTAÇÃO. CABIMENTO EM AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FALTA DE PREQUESTIONAMENTO. 1. Cuidam os autos de Ação Civil Pública movida pelo Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte contra a Agência Brasileira de Telecomunicações S/A, com o fito de obter reparação de danos causados aos consumidores pela cobrança indevida de débitos relacionados a ligações de longa distância. 2. O Tribunal de origem desproveu o Agravo de Instrumento, mantendo a decisão que determinou a inversão do ônus probatório liminarmente e sem fundamentação. 3. O art. 6º, VIII, do CDC inclui no rol dos direitos básicos do consumidor "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. A expressão "a critério do juiz" não põe a seu talante a determinação de inversão do ônus probatório; apenas evidencia que a medida será ou não determinada caso a



caso, de acordo com a avaliação do julgador quanto à verossimilhança das alegações ou à hipossuficiência do consumidor. 5. A transferência do encargo probatório ao réu não constitui medida automática em todo e qualquer processo judicial, razão pela qual é imprescindível que o magistrado a fundamente, demonstrando seu convencimento acerca da existência de pressuposto legal. Precedentes do STJ. 6. A tese recursal de que a inversão do ônus da prova não pode ser deferida em favor do Ministério Público em Ação Civil Pública, por faltar a condição de hipossuficiência, não foi debatida na instância ordinária, tampouco foram opostos Embargos de Declaração para esse fim. Aplicação, por analogia, da Súmula 282/STF, ante a falta de prequestionamento. 7. Ad argumentandum, tal alegação não prospera. A uma, porque a hipossuficiência refere-se à relação material de consumo, e não à parte processual. A duas, porque, conforme esclarecido albures, tal medida também pode se sustentar no outro pressuposto legal, qual seja, a verossimilhança das alegações. 8. Afasta-se a determinação liminar de que a ora recorrente arque com o ônus probatório, sem prejuízo de eventual e oportuna inversão. 9. Recurso Especial parcialmente conhecido e, nessa parte, provido. (REsp 773.171/RN, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 20/08/2009, DJe 15/12/2009) (destaquei)

E ainda,

AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO ESPECIAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. MINISTÉRIO PÚBLICO. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DIREITO DO CONSUMIDOR. - A jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça é pacífica no entendimento de que o Ministério Público, no âmbito de ação consumerista, faz jus à inversão do ônus da prova. Agravo regimental improvido. (AgRg no REsp 1300588/RJ, Rel. Ministro CESAR ASFOR ROCHA, SEGUNDA TURMA, julgado em 03/05/2012, DJe 18/05/2012) (destaquei)

A par disso, perfeitamente possível a decretação da inversão do ônus da prova, sendo que independentemente das provas já produzidas, pleiteia este *Parquet*, em face do sistema de proteção conferido ao consumidor pelo Código de defesa do Consumidor, seja deferida a inversão do ônus da prova.



VIII – DO PEDIDO

Diante do exposto, requer-se a concessão *inaudita altera pars* de liminar para que seja a ré obrigada, **sob pena de multa diária por atraso ou para cada caso de descumprimento de R\$ 10.000,00 (dez mil reais)** a:

- a) atender seus clientes na fila do caixa, no prazo máximo de 15 minutos, ressalvadas apenas as hipóteses previstas nos incisos II e III, da Lei Municipal n.º 1.059/2005, devendo ser implementada tal medida no prazo de 10 (dez) dias;
- b) fornecer ao cliente ou usuário uma senha, com registro eletrônico do horário de entrada e saída, devendo ser implementada tal medida no prazo de 30 (trinta) dias;
- c) afixar cartazes informativos, em local visível, informando o tempo máximo de espera (nos termos da lei), bem como indicando a Promotoria de Justiça de Aparecida do Taboado (telefone 3565-1750) como órgão para informar o descumprimento da legislação.

Requer-se que a intimação da liminar seja feita na pessoa do gerente da agência local.

Após a concessão da liminar, requer a citação da requerida, na pessoa do gerente da agência, para contestar a ação, bem como sua procedência integral dos pedidos, obrigando-a em definitivo ao cumprimento dos itens de a, b e c anteriores, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada descumprimento ou dia de atraso.

Dá-se à causa o valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), protestando pela produção de todos os tipos de prova em direito admitidas, principalmente a pericial, testemunhal e documental.

Nestes termos, pede deferimento.

Aparecida do Taboado/MS, 07 de agosto de 2015.

Oscar de Almeida Bessa Filho
Promotor de Justiça

Rua Vergílio Antonio de Queiroz, 1178, Aparecida do Taboado – MS.
CEP 79.570-000 Telefone (67) 3565-1750 - www.mp.ms.gov.br