

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA VARA EMPRESARIAL  
DA COMARCA DA CAPITAL**

Anexo: IC nº 435/2015

**O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO**, órgão da Administração Direta estadual, com CNPJ nº 28.305.936/0001-40, com sede na Av. Marechal Câmara, nº 317, Centro/RJ, por intermédio do Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem, respeitosamente, perante Vossa Excelência, e com fulcro na Lei 7.347/85 e 8.078/90, propor

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA CONSUMERISTA *com pedido de liminar***

em face de **BANCO BRADESCO**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no CNPJ sob o nº 60.746.948/0001-12, com sede no Núcleo Cidade de Deus, s/nº, Vila Yara, Osasco/SP, CEP.: 06.029-900, e com departamento jurídico na Senador Dantas, nº 61, 2º andar, Centro/RJ pelas razões que passa a expor:

**a) A legitimidade do Ministério Público**

O Ministério Público possui legitimidade para a propositura de ações em defesa dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos, nos termos do art. 81, parágrafo único, I, II e III c/c art. 82, I, da Lei nº 8.078/90. Ainda mais em hipóteses como a do caso vertente, em que o número de lesados é muito expressivo, vez que muitos consumidores que possuem contas em banco desejam efetuar depósitos em caixas humanas. Ademais, a irregularidade constatada não pode ser sanada em caráter individual, tornando patente a necessidade do processo coletivo. Claro o interesse social que justifica a atuação do Ministério Público.

Nesse sentido, podem ser citados vários acórdãos do egrégio Superior Tribunal de Justiça, entre os quais:

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO COLETIVA. DIREITOS COLETIVOS, INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS E DIFUSOS. MINISTÉRIO PÚBLICO. LEGITIMIDADE. JURISPRUDÊNCIA. AGRAVO DESPROVIDO.

- O Ministério Público é parte legítima para ajuizar ação coletiva de proteção ao consumidor, inclusive para tutela de interesses e direitos coletivos e individuais homogêneos. (AGA 253686/SP, 4a Turma, DJ 05/06/2000, pág. 176).

## **DOS FATOS**

Foi instaurado inquérito civil (Reg. 435/2015, em anexo) para averiguar reclamação da vice-presidente do Sindicato dos Bancários do Município do Rio de Janeiro, Adriana da Silva Nalesso, e do diretor do mesmo sindicato, Ronald Sampaio Carvalhosa, que se insurgem contra a recusa a efetuar depósito em valor inferior a R\$ 20 mil (vinte mil) reais em caixas humanas, o que só ocorre nos caixas eletrônicos.

Oficiado o Banco Central do Brasil para informar se havia reclamações análogas ao objeto do inquérito, foi informado que, no período de **17/09/2014 a 16/09/2015**, julgou procedentes **714 reclamações de descumprimento do artigo 3º, §2º da Resolução nº 3.694 de 26/02/2009, que veda às instituições financeiras recusar ou dificultar aos clientes e usuários de seus produtos e serviços os canais de atendimento convencionais, inclusive, guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.**

Como se verifica, o Banco Central mostrou que ocorre o descumprimento das normas aplicáveis à espécie, razão pela qual há a necessidade do ajuizamento da presente demanda.

## **DO DIREITO**

A ré presta serviço bancário regulamentado pela Resolução nº 3.694 de 26/03/2009. O art. 3º deste Decreto estabelece que:

*“Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º recusar ou dificultar, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico.”*

Ora, a ré descumpre o estabelecido na Resolução, se recusando a efetuar depósitos em valor inferior a R\$ 20 mil (vinte mil reais) em caixas humanos.

Vejamos os dispositivos inseridos na lei consumerista até então violados pelo réu.

Dispõe o art. 6º, IV da lei nº 8.078/90, *in verbis*:

*“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....  
*II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, **asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;**”* (grifos nossos).

A partir do momento em que o réu deve aceitar depósitos e não os aceita, temos que não observa as regras legais e regulamentares de funcionamento para esse tipo de serviço, agindo de forma coercitiva e desleal com o consumidor.

Desta forma, o réu acaba por infringir o disposto no art. 6º, inciso IV da lei consumerista, vez que exige do consumidor vantagem manifestamente excessiva, *in verbis*:

*“Art. 6º. São direitos básicos do consumidor:*

.....

*IV - a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;”*

Evidente, assim, a utilização de método coercitivo e desleal, diante da conduta da ré acima explicitada.

Ademais, por descumprir norma regente dos serviços que presta no mercado de consumo em geral, caracterizada está a prática abusiva descrita no art. 39, VIII da lei nº 8.078/90, *verbis*:

*“Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas: (Redação dada pela Lei nº 8.884, de 11.6.1994)*

.....

*VIII - colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de*

*Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (Conmetro);” (grifos nossos)*

**a) Dos danos materiais e morais coletivos**

A conduta do réu, neste sentido, tem potencial para gerar danos materiais e morais individuais e coletivos, ao passo que a colocação no mercado de consumo de serviço bancário em desacordo com normas expedidas pelo órgão regulador do setor, *in casu*, o Banco Central, impingindo aos consumidores o uso dos caixas eletrônicos quando assegurado lhes é valerem-se dos caixas humanos, gera-lhes aborrecimento e dissabor que acabam por constrangê-los no dia-a-dia, por verem lhes ser desrespeitados os direitos correlatos.

Dessa forma, a condenação por danos individuais deverá ser genérica e observará o procedimento previsto nos artigos 91 e 97, ambos do Código de Defesa do Consumidor, sendo, portanto, desnecessária a demonstração dos danos individualmente sofridos na inicial, sob pena de se tornar impossível a tutela coletiva. Tem por fundamento o princípio do máximo benefício da tutela coletiva, evitando o ajuizamento de milhares de ações individuais.

Vê-se, nesse sentido, que tal prática merece ser reprimida, através da aplicação direta da teoria do desestímulo, com a condenação por danos morais coletivos.

O Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro também vem se mostrando a favor da aplicação do dano moral coletivo, conforme provimento de apelação interposta pelo Ministério Público contra sentença de improcedência do pedido de dano moral coletivo:

*0059087-40.2004.8.19.0001 - APELACAO DES. JOSE GERALDO ANTONIO - Julgamento: 16/02/2011 - SETIMA CAMARA CIVEL AÇÃO CIVIL PÚBLICA - PRELIMINARES DE ILEGITIMIDADE PASSIVA E CERCEAMENTO DE DEFESA REJEITADAS - ADULTERAÇÃO DE COMBUSTÍVEL PARTICIPAÇÃO DA SEGUNDA APELANTE NÃO COMPROVADA DANO MATERIAL A SER APURADO EM LIQUIDAÇÃO DE SENTENÇA - **DANO MORAL COLETIVO - POSSIBILIDADE FIXAÇÃO - RAZOABILIDADE/PROPORCIONALIDADE - PRECEDENTES JURISPRUDENCIAIS.** O Juiz é o destinatário da prova, incumbindo-lhe avaliar e decidir sobre a necessidade ou não da sua produção, nos termos dos Art. 130 e 131 do CPC. Os estabelecimentos que comercializam combustíveis adulterados possuem legitimidade para figurar no pólo passivo da ação civil pública. É dever dos fornecedores do produto disponibilizar*

*no mercado produtos que observem as normas estabelecidas pelo órgão regulador. A Lei nº 7347/85 prevê a possibilidade de ação civil pública de responsabilidade por danos morais e materiais, sendo admissível seu ressarcimento coletivo. Desprovisão do primeiro e terceiro recursos e provisão do segundo. (grifou-se).*

Há precedentes, inclusive, do Superior Tribunal de Justiça:

*ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO.*

*1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base.*

*2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.*

*3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de*



*cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade.*

*4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo.*

*5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatória e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão.*

*5. Recurso especial parcialmente provido.*

*(REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010)*

**RECURSO ESPECIAL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - EMPRESA DE TELEFONIA - PLANO DE ADESÃO - LIG MIX - OMISSÃO DE INFORMAÇÕES RELEVANTES AOS CONSUMIDORES - DANO MORAL COLETIVO - RECONHECIMENTO - ARTIGO 6º, VI, DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - PRECEDENTE DA TERCEIRA TURMA DESTA CORTE - OFENSA AOS DIREITOS ECONÔMICOS E MORAIS DOS CONSUMIDORES CONFIGURADA - DETERMINAÇÃO DE CUMPRIMENTO DO JULGADO NO TOCANTE AOS DANOS MATERIAIS E MORAIS INDIVIDUAIS MEDIANTE REPOSIÇÃO DIRETA NAS CONTAS TELEFÔNICAS FUTURAS - DESNECESSÁRIOS PROCESSOS JUDICIAIS DE EXECUÇÃO INDIVIDUAL - CONDENAÇÃO POR DANOS MORAIS DIFUSOS, IGUALMENTE CONFIGURADOS, MEDIANTE DEPÓSITO NO FUNDO ESTADUAL ADEQUADO.**

**1.- A indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto**

***coletiva e difusa, tem seu fundamento no artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor.***

*2.- Já realmente firmado que, não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso. É preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva.*

*Ocorrência, na espécie. (REsp 1221756/RJ, Rel. Ministro MASSAMI UYEDA, TERCEIRA TURMA, julgado em 02/02/2012, DJe 10/02/2012).*

*3.- No presente caso, contudo restou exhaustivamente comprovado nos autos que a condenação à composição dos danos morais teve relevância social, de modo que, o julgamento repara a lesão causada pela conduta abusiva da ora Recorrente, ao oferecer plano de telefonia sem, entretanto, alertar os consumidores acerca das limitações ao uso na referida adesão. O Tribunal de origem bem delineou o abalo à integridade psico-física da coletividade na medida em que foram lesados valores fundamentais compartilhados pela sociedade.*

***4.- Configurada ofensa à dignidade dos consumidores e aos interesses econômicos diante da inexistência de informação acerca do plano com redução de custo da assinatura básica, ao lado da condenação por danos materiais de rigor moral ou levados a condenação à indenização por danos morais coletivos e difusos.***

*5.- Determinação de cumprimento da sentença da ação civil pública, no tocante à lesão aos participantes do "LIG-MIX", pelo período de duração dos acréscimos indevidos: a) por danos materiais, individuais por intermédio da devolução dos valores efetivamente cobrados em telefonemas interurbanos e a telefones celulares; b) por danos*

*morais, individuais mediante o desconto de 5% em cada conta, já abatido o valor da devolução dos participantes de aludido plano, por período igual ao da duração da cobrança indevida em cada caso; c) por dano moral difuso mediante prestação ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados do Estado de Santa Catarina; d) realização de levantamento técnico dos consumidores e valores e à operacionalização dos descontos de ambas as naturezas; e) informação dos descontos, a título de indenização por danos materiais e morais, nas contas telefônicas.*

*6.- Recurso Especial improvido, com determinação (n. 5 supra).*

*(REsp 1291213/SC, Rel. Ministro SIDNEI BENETI, TERCEIRA TURMA, julgado em 30/08/2012, DJe 25/09/2012 – grifo nosso).*

## **b) Os pressupostos para o deferimento da liminar**

Presente ainda o pressuposto para o deferimento do pedido de tutela antecipada, a teor do art. 84, §§ 3º e 4º da lei nº 8.078/90, qual seja, a relevância do fundamento da demanda, pois muitos são os consumidores atingidos, e o justificado receio de ineficácia do provimento final, haja vista a negativa reiterada da ré em dar cumprimento ao que lhe foi determinado pelo BACEN – 714 reclamações, conforme documentação por este enviada – e como se vê do depoimento prestado pela Vice-presidente e diretor do Sindicato dos Bancários do Rio de Janeiro.

**c) Da audiência de conciliação**

O autor, de acordo com o artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, opta pela não realização de audiência de conciliação, pois o réu não manifestou se tinha interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta com esta Promotoria e afirmou, também, que não se recusava a receber depósitos em valores inferiores a vinte mil reais em guichê de caixa, demonstrando, assim, a necessidade do ajuizamento da presente demanda para que o réu ajuste sua conduta, ante a prova em contrário obtida do BACEN e do depoimento suso mencionado.

**d) Da audiência de mediação**

O autor, de acordo com o artigo 319, VII, do Código de Processo Civil, opta pela não realização de audiência de mediação, pois tudo indica que a mediação se constituirá em um ato infrutífero, que apenas colaborará para o prolongamento desnecessário da lide, uma vez que resta provado, conforme ofício do Banco Central, que o réu não recebe depósitos inferiores a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em guichês de caixa.

Diante do ofício encaminhado pelo Banco Central, pode-se afirmar que o réu não está empenhado em se adequar às normas da legislação vigente e que não tem nenhum interesse em alterar a situação apresentada, dada a resposta do réu no inquérito civil de que não se recusava a receber depósitos em valores inferiores a vinte mil reais em guichê de caixa.

Diante do acima descrito, verifica-se a impossibilidade de qualquer acordo por parte do Ministério Público com o réu.

Ademais, outro obstáculo à realização da mediação é a incongruência entre a exigência de publicidade, em se tratando de resolução consensual de conflitos envolvendo o Poder Público, e o instituto da mediação, regido pela confidencialidade.

A doutrina mostra-se atenta à questão, destacando a inaplicabilidade da confidencialidade em situações como a do caso em tela:

*“No sistema brasileiro, contudo, à luz do princípio da publicidade, insculpido no artigo 37, caput, da nossa Constituição Federal, não me parece haver outra solução jurídica admissível senão o reconhecimento da inaplicabilidade de confidencialidade, como regra, no processo de mediação envolvendo entes públicos”<sup>1</sup>.*

*“Nas hipóteses de solução alternativa de conflitos em que uma das partes seja o Poder Público, há que se observar a regra da publicidade dos atos estatais, o que afasta o sigilo destas técnicas de solução de conflitos e se enquadra na exceção legal do dever de confidencialidade”<sup>2</sup>.*

Deste modo, em casos como o presente, em que uma das partes é ente público, bem como considerando a sistemática específica da ação civil pública, há sempre que se observar a regra da publicidade dos atos

estatais, o que afasta por completo a possibilidade de resolução do conflito através da mediação.

### **DO PEDIDO LIMINAR**

Ante o exposto, o MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO *requer* **LIMINARMENTE E SEM A OITIVA DA PARTE CONTRÁRIA** que seja determinado *initio litis* ao réu que aceite depósitos inferiores a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em **caixas humanos**, sob pena de multa por ocorrência de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).

### **DOS PEDIDOS PRINCIPAIS**

Requer, ainda, o Ministério Público que, após apreciado liminarmente e deferido, seja confirmado o pleito formulado em caráter definitivo:

- a) condenando-se, definitivamente, o réu a aceitar depósitos inferiores a R\$ 20.000,00 (vinte mil reais) em **caixas humanos**, sob pena de multa por ocorrência de R\$ 20.000,00 (vinte mil reais).
  
- b) a condenação do réu a reparar os **danos materiais e morais coletivos** causados aos consumidores, estes últimos no valor mínimo de **R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais)**, cujo valor

reverterá ao Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, mencionado no art. 13 da Lei nº 7.347/85;

- c) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94 do CDC;
- d) a citação do réu para que, querendo, apresente contestação, sob pena de revelia;
- e) a intimação das testemunhas: Adriana da Silva Nalesso e Ronald Sampaio Carvalhosa, na qualidade, respectivamente, de vice-presidente e diretor do Sindicato dos Bancários do Município do Rio de Janeiro, situado na Avenida Presidente Vargas, nº 502, Centro, Rio de Janeiro, CEP: 20.071-000;
- f) que o autor opta pela não realização de audiência de conciliação e mediação;
- g) que seja condenada a ré ao pagamento de todos os ônus de sucumbência, incluindo os *honorários advocatícios* a serem pagos ao Centro de Estudos Jurídicos do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro;

Protesta, ainda, o Ministério Público, nos termos do artigo 369 do Código de Processo Civil, pela produção de todas as provas em direito admissíveis, notadamente, a documental e a testemunhal, sem prejuízo da

inversão do ônus da prova previsto no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dá-se a esta causa, por força do disposto no artigo 291 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 300.000,00 (trezentos mil reais).

Rio de Janeiro, 14 de abril de 2016.

**CARLOS ANDRESANO MOREIRA**  
**Promotor de Justiça**  
**Mat. 1967**

<sup>[1]</sup> SOUZA, Luciane Moessa de. *Resolução Consensual de Conflitos Coletivos Envolvendo Políticas Públicas*. Brasília: Fundação Universidade de Brasília. 1ª edição. 2014. p. 65-66

<sup>[2]</sup> SOUZA, Luciane Moessa de. *Mediação de Conflitos e o Novo Código de Processo Civil In SPENGLER, Fabiana Marion; BEDIN, Gilmar Antônio (Org). Acesso à Justiça, Direitos Humanos & Mediação*. p. 246-247