

Processo nº: 0101025-63.2014.8.19.0001

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: Trata-se de ação civil pública proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de BANCO DO BRASIL S.A.. Afirma o autor que o réu tem efetuado alterações das agências de seus correntistas sem o consentimento deles, inclusive mudanças para contas de outros segmentos, sendo feitas diversas no sistema SINDEC e perante o Banco Central do Brasil. Alega que a mudança de uma conta bancária comum para uma do segmento Estilo acarreta o pagamento de diferentes encargos bancários, aumentando o ônus dos clientes em troca de serviços que não requereram. Com base nesta causa de pedir, requer liminarmente a condenação do réu a se abster de realizar a transferência das contas de seus correntistas para outras agências sem a expressa autorização deles, a informá-los quanto à possibilidade de alteração, com suas características e custos e a facultar o retorno à conta original, em caso de arrependimento, com a confirmação de tais medidas na sentença. No mérito, requer, ainda, a condenação do réu ao pagamento de R\$ 3.000.000,00 (três milhões de reais) a título de indenização por dano moral coletivo e a indenizar os danos materiais e morais individualmente considerados. Com a inicial, vieram os inquéritos nº 1228/2013 e 776/2013, em apenso. Decisão às fls. 13/15 em que é deferida a medida liminar. Publicado à fl. 16 o edital de notificação previsto no artigo 94 do Código de Defesa do Consumidor. Em contestação às fls. 65/83, alega o réu que o encarteamento no segmento estilo é realizado por meio de convite, somente sendo efetivado com a concordância do cliente, sendo que aquele que desejar manter seu modelo e agência pode manifestar seu interesse por meio de canais de atendimento e que faculta a migração e o posterior retorno do cliente ao modelo anterior sem qualquer ônus. Afirma que as reclamações apontadas são incoerentes e genéricas quanto ao tema contratos bancários, não tratando especificamente de transferência não autorizada e que não foi demonstrado dano causado a consumidores. Com a contestação, vieram os documentos às fls. 84/95. Em réplica às fls. 98/109, afirma o autor que a existência das reclamações demonstra a conduta abusiva do réu, devendo ser interpretada considerando o conjunto probatório, e que a comprovação dos prejuízos individuais deve ocorrer em fase de liquidação. Decisão de saneamento à fl. 115, determinando expedição de ofício ao Procon/RJ e ao Banco Central do Brasil. Resposta do Procon/RJ fl. 123 e do Banco Central do Brasil à fl. 127. Manifestação do autor quanto à resposta à fl. 129 e do réu às fls. 130/131. É o relatório. Examinados, decido. Trata-se de ação civil pública envolvendo alteração unilateral de agência e de segmento de contas de correntistas. Conforme o artigo 39, inciso III, do Código de Defesa do Consumidor, é considerado prática abusiva o fornecimento de qualquer serviço sem a prévia solicitação do consumidor, sendo, também, ato que viola o princípio da boa-fé. Verifica-se que foram juntados diversos relatos que narram a conduta imputada pelo autor ao réu. Os documentos às fls. 03/18 do inquérito 776/2013, em apenso, mostram reclamações feitas em site da internet. Diferente do sustentado pelo réu, trata-se de meio legítimo de prova, sendo, inclusive, possível identificar o cliente, que, na maioria das vezes, fornece informações para isso, como indicação dos números das agências e de protocolo no Serviço de Atendimento ao Consumidor (SAC). O próprio réu responde às reclamações no site, indicando as providências que foram tomadas em cada caso individualmente, o que demonstra ainda mais que o site é canal efetivo de manifestação dos consumidores, podendo seus registros serem considerados no processo. Além disso, indicou o Banco Central do Brasil reclamação à fl. 40 no mesmo sentido, além de afirmar que, com base em outros relatos de clientes e nas respostas apresentadas pelo réu, há indícios de que tais práticas são adotadas pelo banco. Dessa forma, foi suficientemente demonstrado que o réu promoveu a alteração de agências bancárias e de segmentos de contas sem a concordância dos consumidores, o que configura prática abusiva. Quanto ao dano moral e material individualmente considerados, caberá a cada consumidor demonstrar em liquidação os prejuízos dessa natureza que eventualmente tenha sofrido em razão do ato unilateral da ré. Por fim, preceitua o CDC, dentre os chamados direitos básicos dos consumidores, 'a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos' (Lei 8.078/90, art. 6º, VI). Da mesma forma, o inciso VII do referido artigo, ao assegurar o direito dos consumidores de acesso aos órgãos judiciários e administrativos, visando a prevenção ou reparação de danos, explicita estar tratando de 'danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos'. Nesse diapasão, segundo Carlos Alberto Bittar Filho, 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', concluindo que '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' (Revista de Direito do Consumidor, v. 12, p. 55). Assim, na hipótese, não há que se cogitar de dano moral coletivo, tendo em vista que a conduta do réu não foi de gravidade suficiente para causar maiores consequências à comunidade, como o abalo de valores coletivos, a ponto de ensejar o surgimento de danos morais passíveis de reparação pecuniária. Pelo exposto, julgo procedente o pedido, confirmando a medida liminar de fls. 13/15, condenando o réu a se abster de realizar a transferência das contas de seus correntistas para outras agências sem a expressa autorização destes, a informá-los quanto à possibilidade de alteração, com suas características e custos e a facultar o retorno à conta original, em caso de arrependimento. Julgo procedente o pedido de reparação por danos materiais e morais aos consumidores, a serem definidos em liquidação de forma individual, cabendo ao consumidor o ônus da prova do dano, considerado o disposto nos arts. 95 e 97 do CDC. Julgo improcedente o pedido de reparação por danos morais coletivos. Determino ao réu que publique, às suas custas, em dois jornais de grande circulação no Estado do Rio de Janeiro, a parte dispositiva desta sentença, a fim de que os consumidores dela tomem ciência, para exercício de seus direitos, sob pena de multa de R\$ 30.000,00. Na hipótese do inadimplemento, faculto à parte autora a possibilidade de efetuar a referida publicação, cobrando as despesas, devidamente comprovadas, da parte ré. Condeno o réu ao pagamento das custas processuais. Deixo de condená-lo ao pagamento dos honorários advocatícios, seguindo o entendimento do STJ, quanto à remuneração do Ministério Público através dos cofres públicos. P. R. I.

Imprimir Fechar