

Processo nº: 0004176-67.2004.8.19.0037 (2004.037.004118-2)

Tipo do Movimento: Sentença

Descrição: COMARCA DE NOVA FRIBURGO JUÍZO DE DIREITO DA 2ª VARA CÍVEL Processo nº 2004.037.004118-2 Ação: Ação Civil Pública Autor: Ministério Público Réu: Banco Bradesco S/A S E N T E N Ç A (PROFERIDA PELO GRUPO DE AUXÍLIO À META 2 DO CNJ) I - RELATÓRIO Trata-se de ação civil pública proposta pelo Ministério Público em face de Banco Bradesco S/A ao argumento, em síntese, de que através de inquérito civil foi verificado que os consumidores vem sendo obrigados a aguardar por longas horas para serem atendidos na agências bancárias do réu por força do número reduzido de funcionários que trabalham para o demandado em relação ao grande número de clientes. Diante do exposto, requereu a concessão da antecipação da tutela inaudita altera parte, impondo ao réu as seguintes obrigações de fazer: a) disponibilizar em suas agências número suficiente de funcionários para atendimento ao público a fim de garantir que o consumidor seja atendido, no máximo, em 20 minutos, com exceção dos dias da véspera e do próprio primeiro dia útil de cada mês quando tempo de espera poderá ser de 30 minutos; b) afixar em local de acesso ao público a escala de trabalho dos empregados designados para atendimento ao público; c) implementar sistema de distribuição de senhas numéricas em atendimento ao disposto na Lei 4223/2003. No mérito, requereu a procedência do pedido reiterando os pedidos liminares e pugnando para que o réu seja compelido a instalar em todas as suas agências assentos destinados a idosos, gestantes e portadores de deficiências, a se abster de qualquer discriminação entre clientes e não clientes, a publicar em jornal de grande circulação do Município a notícia sobre a procedência de quaisquer dos pedidos e, por fim, sua condenação ao pagamento de R\$5.000.000,00 a título de danos morais difusos. A inicial de fls. 02/15 veio instruída com o Inquérito Policial de dois volumes apensados ao presente. Despacho de fls. 17 determinando a citação do réu e deixando para apreciar o pedido de antecipação de tutela após a resposta do réu. Citação às fls. 43. Contestação às fls. 45/94 acompanhada dos documentos de fls. 96/218 aduzindo, em apertada síntese, que: a) inicialmente, deve ser destacado que o lucro dos bancos não pode ser atrelado à questão debatida nos autos e diversos fatores independem da quantidade de caixas disponíveis para atendimento aos clientes; b) os documentos juntados pelo Ministério Público no sentido de demonstrar que os usuários permaneceriam por mais de uma hora na fila devem ser analisados com restrição, eis que a maioria das declarações foi prestada no dia 10.04.2001, dia de pagamento, e são de cunho genérico sem apontar o que seriam filas longas; c) verifica-se da leitura dos documentos que o réu envida todos os esforços para propiciar os melhores atendimentos aos seus usuários, sem qualquer discriminação; d) deve ser reconhecida a ilegitimidade ativa do Ministério Público, a inépcia da inicial relativamente ao quinto pedido formulado e a impossibilidade jurídica do pedido relativamente ao sétimo pedido formulado; e) no mérito, vem modernizando e informatizando seus serviços a fim de proporcionar a seus clientes maior comodidade e celeridade no atendimento, porém a população ainda optam por se dirigir aos caixas; f) a matéria pertinente ao funcionamento das agências é de competência privativa da União, devendo ser reconhecida a inconstitucionalidade da Lei Estadual 4223/03 e da Lei Municipal 3341/04; g) inexistente a obrigação de indenizar pela ausência dos danos morais difusos. Ao final, pugnou pela improcedência dos pedidos. Decisão de fls. 221/224 indeferindo a antecipação da tutela. O Ministério Público se manifestou acerca da contestação às fls. 228/239. Sentença proferida às fls. 379/422 julgando extinto o processo sem apreciação de mérito no que tange aos pedidos contidos nos itens c, d, e, f, g e i da inicial e improcedente o pedido formulado no item h de fls. 14. O Ministério Público interpôs recurso de apelação em face da sentença de fls. 379/422 que foi acolhido para anular a referida decisão, conforme acórdão de fls. 540/549. Manifestação do réu às fls. 625/644 reiterando os termos da peça de bloqueio. Decisão saneadora de fls. 683/684 indeferindo a produção da prova oral e pericial. Petição do réu às fls. 699/701 juntando os documentos de fls. 702/754. Às fls. 772 consta mandado de verificação cumprido por OJA em uma das agências do réu a fim de verificar a situação e a qualidade no atendimento, bem como o tempo de espera na fila com manifestação do réu às fls. 782/783. É O RELATÓRIO. PASSO A DECIDIR. II - FUNDAMENTAÇÃO De imediato deve ser destacado que todas as preliminares deduzidas pelo réu já foram apreciadas e rejeitadas pela egrégia Instância Revisora quando do julgamento do recurso de apelação interposto pelo réu em face da sentença de fls. 379/422, cujo acórdão se encontra às fls. 540/549. Não obstante, cumpre ressaltar que os estabelecimentos bancários contestaram a submissão dos seus serviços às normas do CDC, tendo o STF posto fim a qualquer dúvida, reconhecendo ser aplicável o § 2º do art. 3º da Lei 8.078/1990 aos bancos e instituições financeiras, no julgamento da ADI 2591 / DF - DISTRITO FEDERAL, Relator para acórdão o Min. EROS GRAU, julgamento em 07/06/2006, sendo Órgão Julgador o Tribunal Pleno, naquilo que não diz respeito ao sistema financeiro. A Lei 3.341/2004/99 do Município de Nova Friburgo trata exatamente do atendimento e da proteção aos usuários do banco, como consumidores, como

munícipes. Os incisos I e II do art. 30 da CF/88 conferem ao Município competência para legislar sobre assuntos de interesse local e para suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber. Por sua vez, o § 1º do art. 55 do CDC confere à União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios competência para fiscalizar os serviços, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando as normas que se fizerem necessárias. Assim, não restam dúvidas de que não há que se falar em inconstitucionalidade da lei em debate, alias como já decidido pela instância revisora. Assim, passo diretamente à análise do mérito. O artigo 15 da Resolução 2.878 do BACEN dispõe que é obrigação das instituições bancárias a manutenção de funcionários, nos guichês de caixa, em número suficiente para atender a demanda de usuários, em contrapartida ao incentivo pelo uso dos meios tecnológicos, pois as instituições financeiras não podem negar ou restringir ao usuário o atendimento pelos meios convencionais. Vejamos a sua transcrição: 'Art. 15. Às instituições referidas no art. 1, é vedado negar ou restringir, aos clientes e ao público usuário, atendimento pelos meios convencionais, inclusive guichês de caixa, mesmo na hipótese de atendimento alternativo ou eletrônico'. Assim, cabe ao Judiciário atuar para que a legislação vigente seja cumprida, independente do poderio econômico que as requeridas detêm, evitando o desconforto das intermináveis esperas, em pé, em longas filas e, conseqüentemente, a exposição da saúde e, talvez, da própria vida dos consumidores aos graves riscos que poderão surgir. No caso em tela é exatamente isso o que verificamos. O Inquérito Civil nº 46/2003 em apenso dá claros sinais de que o réu vem descumprindo as normas emanadas pelo BACEN e aquelas impostas pelo Código de Defesa do Consumidor. Com efeitos, na referida peça investigativa constam diversos autos de infração, reclamações de consumidores e principalmente fotografias aptos a comprovar a irregularidade narrada. Às fls. 49 do citado Inquérito Civil consta, inclusive, declaração do Inspetor da Polícia Civil José Luiz Nunes Lopes de que '... os Bancos Itaú e Bradesco são os mais movimentados e apresentam constantemente longas filas'. Matérias jornalísticas também corroboram o aqui esposado. Por esses motivos o juízo indeferiu a produção da prova pericial e oral requerida pelo réu, porquanto manifestamente despiciendas para a formação do convencimento do magistrado. Some-se a tudo isso as regras de experiência comum que demonstram de forma inequívoca que realmente, a despeito do lucro astronômico que auferem anualmente, os bancos vem deixando para segundo plano a melhoria no atendimento a seu clientes, prestigiando a adoção de sistemas informatizados em detrimento da contratação de empregados para atendimento ao público. O Juiz não pode desprezar as regras de experiência comum ao proferir a sentença. Vale dizer, o juiz deve valorizar e apreciar as provas dos autos, mas ao fazê-lo não só pode, mas deve servir-se da sua experiência e do que comumente acontece para decidir. Desta forma, imperioso o acolhimento de alguns dos pedidos autorais formulados pelo Ministério Público a fim de compelir o réu a atender não só as normas emanadas pelo BACEN, mas também atender aos ditames do Código de Defesa do Consumidor. O nexo causal restou demonstrado pelo cometimento do ato ilícito de não observância, pelo réu, das normas protetivas do consumidor, tidas como de ordem pública, o que, in casu, ofende os valores da boa-fé objetiva, causando evidente desequilíbrio da relação de consumo, além de colocar em risco a saúde dos consumidores, devendo o Poder Judiciário agir firmemente para restabelecer o equilíbrio entre fornecedor e consumidor. Essa espera, em pé, em uma fila bancária, é fato inadmissível e inaceitável na sociedade moderna. Em pleno horário comercial de um dia útil, é lógico presumir-se que as pessoas possuem muitos compromissos e obrigações a cumprir, não sendo tolerável que permaneçam mais de 30 minutos em uma fila bancária; não nos dias de hoje, na vida moderna. Desta forma, entendo por bem acolher os pedidos formulados nos itens 'c', 'e' e 'f' de fls. 13/14 nos termos da fundamentação supra. No que tange ao pedido formulado no item 'd' de fls. 13 o mesmo não pode ser acolhido, tendo em vista que interfere diretamente na administração de cada agência do réu, sendo inviável, dia após dia, o demandado organizar nova escala de trabalho e afixá-la para conhecimento dos clientes. Ademais, o acolhimento do pedido formulado no item 'c' de fls. 13 já é suficiente para restabelecer a ordem. O pedido formulado no item 'g' de fls. 14 não pode ser acolhido pelo simples fato de o Ministério Público não ter deduzido causa de pedir em relação ao mesmo, além do fato de o Inquérito Civil não ter sido instaurado para apuração da alegada discriminação, inexistindo, pois, um mínimo de indício de prova quanto a tais fatos. O pedido formulado no item 'h' de fls. 14/15 merece acolhimento, posto que a coletividade municipal merece ter plena ciência acerca de seus direitos e sobre as obrigações impostas ao réu pelo Poder Judiciário a fim de poderem fazer valer os referidos direitos. O não acolhimento do citado pedido certamente faria com que a presente decisão se esvaísse no vento. Por fim, cabe tecer algumas considerações acerca do pedido de condenação do réu no valor cinco milhões de reais a título de danos morais difusos. A discussão acerca do dano moral coletivo exige a interpretação dos direitos coletivos e seus respectivos instrumentos de tutela com base no efeito almejado pela lei: o de prevenir a ofensa a direitos transindividuais, ora se aproximando de elementos e noções de responsabilidade civil, ora se aproveitando de perspectiva própria do direito penal. Vale a transcrição de trecho do

artigo escrito por Sergio Augustin e Ângela Almeida publicado na Revista eletrônica da ENM acerca do tema: 'A Ação Civil Pública, por sua vez, representa um importante marco na evolução do direito processual coletivo no âmbito infraconstitucional. A Lei 7.347/85, além de conferir disciplina sistemática à matéria, contém um amplo espectro de incidência, o que permite a judicialização de questões vinculadas ao meio ambiente, à ordem urbanística, ao consumidor, ao patrimônio cultural e a bens de valor artístico, estético, histórico e paisagístico. O Código de Defesa do Consumidor, por seu turno, inspirando-se na class actions for damages do direito norte-americano, possibilita a tutela judicial dos danos pessoalmente sofridos em ação coletiva. A partir dele, a ação civil pública pode ter por objeto qualquer espécie de matéria, desde que se caracterize a tutela de interesse difuso, coletivo ou individual homogêneo. De acordo com a Constituição (art. 129, III) e o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90, arts. 110 e 117) a restrição havida anteriormente, de que somente os interesses relativos ao meio ambiente, consumidor e patrimônio cultural poderiam ser tutelados por meio da ação civil pública, não mais existe. O Código de Defesa do Consumidor acrescentou o inciso IV ao art. 1º da Lei 7.347/85, ensejando a defesa de 'qualquer outro interesse difuso ou coletivo'. A Lei 7.347/85, em seu art. 3.º, dispõe que a ação civil tem por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, sugerindo-lhe um caráter exclusivamente condenatório. Mas o Código de Defesa do Consumidor e sua absoluta integração com a Lei da Ação Civil Pública (art. 117, CDC) possibilitam pedidos de natureza constitutiva, declaratória, mandamental e executiva, nos termos do seu art. 83: 'para a defesa dos direitos e interesses protegidos por este Código são admissíveis todas as espécies de ações capazes de propiciar sua adequada e efetiva tutela'. E prosseguem os autores: '... toda vez que se vislumbrar o ferimento a interesse moral (extrapatrimonial) de uma coletividade, configurar-se-á dano possível de reparação, abrangendo não só o abalo, a repulsa, a indignação, mas também a diminuição da estima infligida e apreendida em dimensão coletiva (por todos os membros), entre outros efeitos lesivos. Nesse passo, é imperioso que se apresente o dano como injusto e de real significância, usurpando a esfera jurídica de proteção à coletividade, em detrimento dos valores (interesses) fundamentais do seu acervo (MEDEIROS NETO, 2004, p. 136-7)'. No caso em tela é indiscutível a ocorrência dos danos morais difusos sustentados pelo Ministério Público. A falta do cumprimento dos aludidos dispositivos legais pelo réu, com a formação de longas filas de usuários, em pé, à espera de atendimento, da qual resulta uma má prestação de serviço, apesar de ter tido tempo suficiente para cumpri-los, tem gerado o total descrédito, angústia, indignação, aborrecimento, intranquilidade, perda de tempo, revolta, ansiedade e desprezo nos consumidores, pois estão vendo seu dia passar, seus compromissos pendentes e tantas outras coisas para fazer, enquanto permanecem 'presos' a uma fila de banco. Enquanto os consumidores se deparam com uma drástica situação, pois têm que se submeter às longas filas, em pé, nas referidas agências, devido à falta de mais funcionários para desempenhar tais funções, vê-se, de outro lado, a crescente expansão econômica das respectivas instituições bancárias, já que apenas o lucro líquido do réu no segundo trimestre de 2010 foi de quase dois bilhões reais, um aumento de 16,4% em relação ao mesmo período de 2009. Cumpre trazer à colação julgado de ordem individual em que se reconheceu dano moral a cliente que permaneceu muito tempo na fila do banco: 'RECURSO. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. Recurso que se insurge contra a condenação em danos morais pelo fato noticiado na inicial dando conta de que o recorrido havia esperado mais de duas horas em fila do estabelecimento bancário o que teria contrariado a Lei Municipal n.º 42/2000. 02 - DANO MORAL - Danos morais são lesões sofridas pelas pessoas físicas ou jurídicas, em certos aspectos da sua personalidade, em razão de investidas injustas de outrem. São aqueles que atingem a moralidade e a afetividade da pessoa, causando-lhe constrangimento, vexames, dores, enfim, sentimentos e sensações negativa, podendo, muitas das vezes, resultar em angústia e abalo psicológico, resvalando no ferimento de valores e bens jurídicos tutelados como honra, liberdade, saúde, integridade psicológica, causando sofrimento, tristeza, vexame e humilhação à vítima. Em análise ao caso noticiado nos autos, vejo como uma espera em fila de Banco causou desassossego, dissabor, contrariedades e perda de tempo que o recorrido não deu causa. Nesse sentir, o acontecimento é apto para dar ensejo à reparação pecuniária. 04. Quantum - A penosa missão de tarifar o dano moral é da exclusiva responsabilidade do juiz, que deve atuar, em face do caso concreto, com moderação e prudência, não perdendo de vista que a indenização deve ser a mais completa possível, mas não pode tornar-se fonte de lucro indevido, desse modo, a quantia de R\$ 4500,00(quatro mil e quinhentos reais) se revela por demais excessiva e fora de razão quando confrontada com os fatos que narram a reclamação e a concorrência da recorrida no desencadeamento dos eventos. Nesse sentir, entendo que a quantia de R\$ 2500,00 (dois mil e quinhentos reais) é proporcional ao dano sofrido alcançando sua exata extensão nos termos do artigo 944 o Código Civil e seu parágrafo único. 05 - Recurso conhecido e improvido. 06 - Súmula do julgamento que serve de acórdão. 07 - Inteligência do art. 46, segunda parte, da Lei 9.099/95'. (Quarta Turma Recursal Cível de São Luiz/MA, Recurso n. 6.135/04, Acórdão n.

9862/05, Rel. Dra. Maria do Socorro Mendonça Carneiro, D.j. 12/08/2005). A reparação pecuniária, desta forma, impõe que a composição do quantum seja fundamentada por elementos racionais, como exigência do princípio do devido processo legal. Desse modo, evita-se a fixação de valores desarrazoados, para mais ou para menos, em prejuízo ao interesse tutelado e ao sistema jurídico. A quantificação deve levar em conta não só a extensão, natureza, gravidade e repercussão da ofensa, mas também a situação econômica do ofensor, o grau de culpa presente em sua conduta, a intensidade e as dimensões do efeito negativo do dano infligido à coletividade. Assim, seguindo-se a trilha da lógica do razoável, fixo a compensação pelo dano moral difuso em R\$1.000.000,00 (um milhão de reais), entendendo que caracteriza a justa compensação, salientando que o valor deverá ser revertido em favor do Fundo Federal de Direitos Difusos, na forma do Decreto nº 1.306, de 9 de novembro de 1994, que regulamenta o Fundo de Defesa de Direitos Difusos, criado pelo artigo 13 da Lei da Ação Civil Pública. III - DISPOSITIVO

Pelo exposto, JULGO PROCEDENTES OS PEDIDOS formulados pelo Ministério Público nos itens 'c', 'e', 'f' e 'h' de fls. 13/14, para compelir o réu a: 1- disponibilizar em todas as suas agências localizadas na cidade de Nova Friburgo empregados em número suficiente a fim de garantir atendimento ao público em no máximo 20 minutos, com exceção dos dias da véspera e do próprio primeiro dia útil de cada mês quando tempo de espera poderá ser de 30 minutos, contados do momento em que o usuário inicie seu aguardo na fila de espera, sob pena de multa no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais) para cada caso de descumprimento noticiado e devidamente comprovado; 2- implementar em todas as suas agências localizadas na cidade de Nova Friburgo, no prazo de 60 dias, sistema de distribuição de senhas numéricas que deverão ser entregues ao consumidor que pretenda ser atendido por empregado do réu, bem como o fornecimento de senhas especiais para clientes maiores de 60 anos, gestantes, portadores de necessidades especiais e pessoas com crianças de colo, sob pena de multa no valor de R\$10.000,00 por cada cliente que não receba a referida senha; 3- compelir o réu a instalar em todas as suas agências localizadas na cidade de Nova Friburgo pelo menos 15 (quinze) assentos destinados aos idosos, gestantes, portadores de necessidades especiais e pessoas com crianças de colo nos locais onde haja atendimento ao público por empregados do banco, no prazo de 60 dias, sob pena de multa diária no valor de R\$10.000,00; 4- compelir o réu a publicar no prazo de 15 dias a contar do trânsito em julgado, às suas custas, a parte dispositiva da presente sentença, sendo introduzida pela seguinte afirmação: 'Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pelo Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro, o Juízo da 2ª Vara Cível da Comarca de Nova Friburgo condenou o réu Banco Bradesco S/A: [...]'. Ao final, deverá constar a seguinte afirmação: 'Todos aqueles que tiverem sido lesados pela conduta do banco - réu poderão comprovar seu dano e obter, a partir desta decisão, o eventual ressarcimento individual'. As referidas publicações deverão ocorrer em três jornais de grande circulação deste Estado que circulem no município de Nova Friburgo, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho de 20 cm x 20 cm, no primeiro caderno de cada jornal, sob pena de multa diária de R\$10.000,00 (dez mil reais). Outrossim, JULGO PROCEDENTE O PEDIDO formulado pelo Ministério Público no item 'i' de fls. 15 para condenar o réu ao pagamento da quantia de R\$1.000.000,00 (um milhão de reais) a título de danos morais difusos, acrescida de juros de 1% ao mês a contar da citação e correção monetária a contar desta data a ser revertido ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos. Sem condenação em custas e honorários, na forma do artigo 18 da Lei 7.347/85. P. R. I. Com o trânsito em julgado, o cumprimento das obrigações e nada mais sendo requerido, dê-se baixa e arquivem-se. Nova Friburgo, 26 de agosto de 2010. ALBERTO REPUBLICANO DE MACEDO JR. Juiz de Direito