

**EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DA___ VARA
CÍVEL DA COMARCA DE MARICÁ**

Inquérito Civil nº04.22.0004.0005208/2023-83

MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, pela promotoria de justiça que a essa subscreve, no exercício de uma de suas atribuições conferidas constitucionalmente, que, atendendo à normatividade processual recebe comunicações processuais na Rua Jovino Duarte de Oliveira, nº 65 - Lagoa de Araçatiba - maricá/RJ e por meio eletrônico através do e-mail pjtcomar@mprj.mp.br, vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com fundamento no art. 129, inciso III, da Constituição Federal, e no Código de Defesa do Consumidor e Proteção do Consumidor, bem como os documentos constantes no **Inquérito Civil 2021.01021655** ajuizar a presente

**AÇÃO CIVIL PÚBLICA DE OBRIGAÇÃO DE FAZER COM PEDIDO DE
TUTELA PROVISÓRIA INIBITÓRIA (multa periódica – *astreintes*)**

em desfavor do BANCO ITAU – UNIBANCO S/A., pessoa jurídica de direito privado, com sede na Rua Ribeiro de Almeida, Centro, Maricá/RJ, agência 9334, e que pode ser citada na pessoa do seu gerente bancário, em razão dos fatos e fundamentos a seguir expostos.

I. DOS FATOS

Em maio de 2024, agentes do PROCON compareceram à Agência do Banco Itaú em Maricá, lavraram o Auto de Infração nº13870 (em anexo), pois constataram que clientes permaneciam em espera na fila para atendimento por 43 (quarenta e três) minutos, enquanto a Lei estipula o prazo máximo de 20 (vinte) minutos para a prestação do serviço.

Nessa esteira, com base nas informações presentes no Auto de Infração, o Ministério Público notificou o Itaú para que, no prazo de 30 (trinta) dias, informasse as medidas efetivadas para sanar as irregularidades apontadas no Auto de Infração do Procon. No entanto, este órgão não obteve resposta da Instituição, tendo o prazo terminado em 29/08/2024.

Ocorre que essa não foi a primeira vez que a instituição é autuada pelo órgão de proteção ao consumidor, conforme auto de infração nº 13210 (anexo), em 20 de outubro de 2021, os agentes do PROCON verificaram que o tempo de espera em fila interna na agência do banco Itaú, extrapolou o permitido em Lei municipal, perfazendo um total de 39 minutos, inclusive para clientes preferencias, acima de 80 anos.

Dessa forma, resta evidente a ilicitude dos fatos apurados, não havendo justificativas para que o Itaú, comprometa o tempo útil dos consumidores, e consequentemente, viole as normas legais vigentes. Não o bastante, conforme demonstrado a seguir, a Instituição foi reincidente no descumprimento da legislação, visto que já havia sido autuada anteriormente pelo mesmo motivo.

Posto isso, percebe-se que a situação identificada pelos fiscais, ao que parece se agravou, o tempo de permanência em espera na fila subiu de 39 para 43 minutos para atendimento na agência, situação que afronta Lei Municipal nº 2478/2013 e a Lei Estadual 4223/2003 e demanda a intervenção do Poder Judiciário para que a Instituição seja obrigada a se organizar para cumprir a normativa e melhor atender à população de Maricá.

II. DO DIREITO

A presente ação tem por escopo a defesa do direito difuso dos consumidores, fazendo com que a agência bancária se adapte às regras previstas na Lei Municipal nº 2478/2013 e na Lei Estadual 4223/03, as quais fixam tempo razoável para atendimento nas instituições bancárias.

Cabe ressaltar que, ao disciplinar o tema por meio da lei, buscou-se, impor aos bancos o ônus de oferecer um serviço digno, coibindo filas intermináveis ao determinar o tempo máximo de permanência dos consumidores nas agências.

Destarte, diante da violação das normas legais, constata-se um defeito na prestação do serviço, devendo, portanto, a parte ré, dar o efetivo cumprimento à obrigação fixada em lei.

No caso do atendimento bancário, quando o serviço apresenta algum defeito, o consumidor sofre um dano. Por essa razão, o ordenamento jurídico não poderia deixar de responsabilizar o prestador de serviços por sua conduta danosa. Nesse sentido, a Lei nº 2478/2013 dispõe o seguinte:

Art. 7º. O não cumprimento do disposto no art. 2º desta Lei sujeitará ao infrator às seguintes sanções, independentes de outras cominações legais:

I – advertência por escrito, com a determinação do prazo, de no máximo de 10 (dez) dias, para o saneamento da irregularidade, quando da primeira infração identificada;

II – multa de 50 (cinquenta) UFIMAS (Unidades Fiscais de Maricá), por cada cliente ou usuário para o qual não for observado o disposto nesta lei, até a quinta reincidência;

III – multa de 100 (cem) UFIMAS (Unidades Fiscais de Maricá), por cada cliente ou usuário para o qual não for observado o disposto nesta lei, a partir da sexta reincidência;

IV – suspensão do Alvará de Funcionamento por até 90 (noventa) dias;

V – cassação do Alvará de Localização.

O Código de Defesa do Consumidor, por sua vez, a respeito da responsabilidade do fornecedor nos casos de defeito do serviço, prevê em seu art. 14 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.

§ 1º O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

I - o modo de seu fornecimento;

Por conseguinte, na elaboração do referido instituto, o legislador determinou que o prestador de serviços responderá objetivamente pelos danos causados com o defeito da sua atividade. Inclusive, no parágrafo primeiro do mesmo dispositivo, estabelece que o modo de fornecimento do serviço é uma das formas de caracterizá-lo como defeituoso.

Ademais, voltando-se para a Lei Municipal n° 2478/2013, mais precisamente em seu art. 2°, é constatada a seguinte determinação:

Art. 2°. As Agências das Instituições Bancárias estabelecidas no Município de Maricá **não poderão exceder o tempo de 20 (vinte) minutos para prestar atendimento aos seus clientes e usuários**, quando da procura dos serviços oferecidos.

§1°. O tempo estipulado no caput deste artigo será aquele compreendido do momento em que o cliente ou usuário coloca-se em fila ou retira a senha para o atendimento até o momento do atendimento específico.

No mesmo sentido, reza o artigo 1° da Lei Estadual n° 4223/2003, ao estabelecer prazo máximo de espera nas filas bancárias de 20 (vinte) minutos em dias normais, tratando do tema do seguinte modo:

Art. 1°. Fica determinado que agências bancárias e dos correios, situadas no âmbito do Estado do Rio de Janeiro, deverão colocar, à disposição dos seus usuários, pessoal suficiente e necessário, no setor de caixas e na gerência, para que **o atendimento seja efetivado no prazo máximo de 20 (vinte) minutos, em dias normais**, e de 30 (trinta) minutos, em véspera e depois de feriados.

Parágrafo único. As agências bancárias e dos correios deverão informar, aos seus usuários, em cartaz fixado na sua entrada, a escala de trabalho do setor de caixas e da gerência colocados à disposição.

Logo, tendo em vista que o horário de atendimento da instituição é de 10h às 16h, de segunda à sexta-feira, a população fica restrita a esse período para o comparecimento nas agências bancárias. Assim, quando não prestado de forma correta o serviço ofertado pela instituição, os indivíduos são condicionados a dispor de um tempo muito longo do seu dia para resolver pendências bancárias, o que lhes trazem prejuízos ou danos.

Por isso, o Município de Maricá, por meio dos seus legisladores e, de acordo com os preceitos constitucionais, determinou o tempo máximo de espera, para que os consumidores não sacrificassem horas do seu tempo diário aguardando nas filas de agências bancárias.

Ainda assim, o Itaú desrespeita a norma estipulada, acarretando prejuízos aos clientes e usuários, que se veem reféns das longas filas constantemente, tal como apurado em fiscalização no inquérito civil que precedeu a presente.

Por essa razão, e considerando que esse órgão sequer obteve resposta ao último ofício enviado ao Itaú, não há justificativa pelo descumprimento da norma, sobretudo por responder objetivamente, nessas situações.

Outrossim, a Lei Municipal nº 2478/2013 e a Lei Estadual nº 4223/2003, tratam do tema de forma clara e objetiva, respeitando as normas e princípios constitucionais vigentes, devendo a instituição, nesse caso, fazer jus às determinações legais e adequar os seus serviços para atender as estipulações feitas pelo Poder Público.

Inclusive, o E. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro já se manifestou sobre o tema, tratando das longas esperas nas filas de bancos, entendendo que cabe às instituições financeiras adequarem seus serviços para atender aos parâmetros estabelecidos em lei municipal:

APELAÇÃO CÍVEL - DESCUMPRIMENTO DA LEI ESTADUAL Nº 4.223/03 - FILA DE ESPERA EM INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - DEMORA EXCESSIVA - DESRESPEITO AO CONSUMIDOR - FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - DANO MORAL COLETIVO CARACTERIZADO - LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO - INTERESSE DE AGIR DEMONSTRADO - VERBA INDENIZATÓRIA CORRETAMENTE FIXADA - HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS AFASTADOS.

(...)

O Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública na defesa de interesses difusos ou coletivos. Necessidade e utilidade da propositura da ação estão demonstradas na própria resistência da ré em cumprir todos os termos da lei estadual. Resta patente a inobservância do tempo de espera na fila diante dos documentos comprobatórios a respeito da conduta recalcitrante da ré. A permanência de consumidores na fila da agência bancária além do tempo previsto em lei revela-se abusiva e ilegal, restando caracterizado o dano moral coletivo, eis que reiterada a conduta da instituição ré. O dano moral coletivo não se vincula à dor psíquica e aos direitos de personalidade, tem caráter punitivo, com finalidade preventiva para coibir lesões a direitos transindividuais e desestimular um eventual comportamento futuro. Descabimento da condenação da parte vencida ao pagamento de honorários advocatícios em favor do Ministério Público nos autos de ação civil pública. Entendimento dominante STJ. Provimento parcial do apelo

do réu para excluir a condenação em honorários advocatícios e desprovimento do recurso do autor.

(TJ-RJ - APL: 0003312-23.2019.8.19.0063, Relator: Des(a). EDSON AGUIAR DE VASCONCELOS, Data de Julgamento: 24/03/2021, DÉCIMA SÉTIMA CÂMARA CÍVEL, Data de Publicação: 06/04/2021)

Portanto, pelo o exposto, requer seja o Itaú condenado a cumprir a obrigação de fazer, assim como o pagamento de indenização a título de danos materiais pelo descumprimento da Lei Municipal nº 2478/2013 e da Lei Estadual 4223/2003, as quais impõem o dever de prestar o atendimento bancário em, no máximo, 20 (vinte minutos).

III. DO DANO COLETIVO

Como já demonstrado na presente, fazer com que o consumidor perdue por tempo excessivo nas filas das agências bancárias, configura prática abusiva, gerando transtornos aos usuários, além de violar diretamente a normatividade.

Nesse sentido, o Código de Defesa do Consumidor, mais precisamente em seu art. 6º, VI, dispõe que são direitos básicos do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos morais coletivos e difusos. Isso porque, é certo que a segurança e a tranquilidade de todos os indivíduos são afetadas quando o patrimônio moral da coletividade sofre uma lesão.

Ademais, como consequência da lesão a um bem juridicamente tutelado, nasce a necessidade de indenizar, ou seja, realizar a efetiva reparação do dano coletivo causado, vislumbrando-se a compensação em forma de pagamento em dinheiro. No caso em tela, não há dúvidas de que a atitudes abusivas praticadas pelo Banco Itaú, descumprindo as normais legais vigentes, geram danos aos seus usuários e consumidores.

Portanto, com base nos fundamentos legais expostos, a ré deve ser condenada a reparação pelo dano moral causado a coletividade, na quantia não inferior a R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais).

IV. DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA

Para além das provas colhidas no Inquérito Civil que instrui a presente e a Lei Municipal nº 2478/2013, a pretensão do Ministério Público está respaldada também no inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor, que estabeleceu a inversão do ônus da prova na defesa dos direitos consumeristas, toda vez que alegação for verossímil.

Ademais, também a doutrina e a jurisprudência sustentam a possibilidade de distribuição dinâmica do *onus probandi* pelo Juiz, como extensão de seus poderes instrutórios, cuja relevância se observa especialmente em sede de tutela de interesses metaindividuais, ou seja, aqueles que pertencem a vários indivíduos.

No caso em tela, é irrefutável a verossimilhança nas alegações, uma vez que o réu foi autuado, pelo descumprimento da Lei Municipal pelo PROCON/RJ. E, como consagrado pelo legislador, é justamente a verossimilhança um dos requisitos exigidos, em caráter alternativo, pelo art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor.

Dessa forma, considerando os fundamentos aduzidos e, sendo manifesta a verossimilhança nas alegações trazidas, é possível a distribuição dinâmica da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

V. DA TUTELA PROVISÓRIA

A partir dos fatos e argumentos veiculados nos itens anteriores da presente peça vestibular, verifica-se, dentro de um juízo de cognição sumária, a presença dos requisitos autorizadores da concessão da tutela provisória almejada na presente ação (art. 300 do Novo Código de Processo Civil).

De início, destaca-se o *Parquet* o fundado receio de **dano irreparável ou de difícil reparação** visto que, a conduta do Itaú não só afronta diretamente as normas legais impostas pela Lei Municipal em destaque, como lesa clientes e usuários (consumidores), que com a demora excessiva nas filas da agência, sofrerão danos insuscetíveis de reparo, pois o tempo perdido não poderá ser, novamente, recuperado.

Além disso, por meio dos sólidos argumentos apontados na presente, é indubitável que a instituição financeira vem atuando em desconformidade com os direitos básicos dos consumidores, tal como rege também a Lei nº 8.078/90.

No tange a relevância da demanda, essa justifica-se pelas provas colhidas no inquérito civil, que comprovam de forma cabal que o serviço de atendimento aos consumidores na referida agência bancária está trazendo grandes prejuízos aos usuários, que ficam por longos períodos à disposição da instituição, aguardando atendimento. Aliás, é válido ressaltar, que o tempo médio de espera na fila da agência tem sido o maior que o dobro daquele estipulado na Lei Municipal.

Passando agora aos termos legais, conforme amplamente conhecido pela doutrina e jurisprudência, a concessão da tutela antecipada depende de dois requisitos: *fumus boni iuris* e *periculum in mora*.

Os Autos de Infração que acompanham a presente evidenciam que configurado está o *fumus boni iuris*, ou seja, a fumaça do bom direito, uma vez que indica a prática reiterada da agência de desrespeito à legislação municipal que determina o modo de fornecimento do serviço.

O *periculum in mora*, por outro lado, está evidente dado a constância na qual a agência realiza atendimentos morosos, que deixam os consumidores reféns das filas e acabam sacrificando horas do seu dia, sendo obrigados a aguardar por períodos maiores do que aqueles que o legislador municipal considerou apropriados.

Nesse contexto, reconhecendo a missão institucional do *Parquet* de proteger o consumidor, instituída pela Constituição Federal, necessário se faz que, em sede de medida liminar, este douto juízo determine que o Itaú – UNIBANCO SA., realize os atendimentos dentro dos limites temporais impostos pelo município, ou seja, 20 (vinte) minutos, adequando a agência para atender à norma.

Diante do exposto, requer o Ministério Público seja o réu obrigado, sob pena de multa de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), por autuação recebida, a realizar o atendimento do consumidor no tempo previsto em lei, contado a partir do momento em que o cliente ou usuário coloca-se na fila ou retira a senha para o atendimento até o momento do atendimento específico.

VI. DOS PEDIDOS

Por fim, com base na fundamentação acima descrita e, com suporte nas normas legais aludidas, formula o Ministério Público os pedidos que se seguem em desfavor do Itaú – UNIBANCO S/A., na seguinte forma:

- a) a distribuição da presente ação;
- b) seja concedida a antecipação de tutela, *inaudita altera pars*, para que o réu seja condenado a cumprir as determinações da Lei Municipal 2478/2013, sob pena de pagamento de multa diária (*astreintes*), no valor de R\$10.000,00 (dez mil reais), a título de tutela inibitória, tornando-se definitiva a tutela antecipada;

- c) a citação do réu, na pessoa do seu representante legal, para, querendo, responder aos termos da presente, sob pena de revelia, sendo aduzidos como verdadeiros os fatos ora aduzidos;
- d) Seja o réu condenado ao pagamento de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais) a título de danos morais coletivo;
- e) Ao final, seja julgado procedente o pedido para condenar o réu na obrigação de fazer consistente em realizar o atendimento do consumidor no tempo de 20 minutos contado a partir do momento em que o cliente se coloca na fila até o efetivo atendimento bancário, na forma do art. 1º, parágrafo único, da Lei nº. 2478 de outubro de 2013;
- f) Seja a demandada condenada ao pagamento de todos os ônus de sucumbência e honorários advocatícios, esses a serem revertidos ao Fundo Especial do Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro.

Para a comprovação dos fatos aqui narrados, protesta-se, desde logo, pela a produção de todas as provas admitidos na sistemática processual, bem como a juntada de documentos novos e tudo o mais que se fizer mister à completa elucidação e demonstração cabal dos fatos articulados na presente vestibular.

O Ministério Público receberá intimações na sede do Ministério Público de Maricá, situada à Rua Jovino Duarte de Oliveira, nº, 65, Praia de Araçatiba - Centro - Maricá, RJ - Brasil CEP 24901-130.

Atribui-se à causa, atendendo aos do artigo 292 do Código de Processo Civil, o valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) requerendo a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto nos artigos. 18 da Lei de Ação Civil Pública e 87 do Código de Defesa do Consumidor.

Nestes termos, Pede deferimento.

Maricá, 12 de setembro de 2024

MARCELA DO AMARAL BARRETO DE JESUS AMADO

Promotora de Justiça – mat. 3476