

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

**EXMO. SR. DR. JUIZ DE DIREITO DA _____ VARA CÍVEL DA
COMARCA DE MARICÁ – RJ**

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO,
no uso de suas atribuições legais, por meio da **PROMOTORIA DE JUSTIÇA
DE TUTELA COLETIVA DE DEFESA DO CONSUMIDOR E DO
CONTRIBUINTE DO NÚCLEO NITERÓI**, vem, com fulcro no art. 129,
incisos III e IX Constituição Federal, artigos 1º, inc. II, e 5º, inc. I, da
Lei nº. 7.347/85, artigos 81, 82 e 84, da Lei nº. 8.078/90, propor a
presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de tutela provisória de urgência

de natureza antecipada

em face de:

BANCO DO BRASIL, pessoa jurídica de direito privado, com
agência localizada na Rua Ribeiro de Almeida, nº 120, Centro, Maricá, Rio de
Janeiro, CEP: 24.900-885, inscrita no CNPJ sob o nº 00000000/2738-30, pelos
fatos e fundamentos jurídicos que adiante expõe:

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

1 – DA LEGITIMIDADE ATIVA:

O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbida da defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, segundo preceitua o art. 127 da Constituição da República Federativa do Brasil.

Na esteira da missão constitucional conferida ao Ministério Público, o ordenamento infraconstitucional determinou uma série de prerrogativas ao *Parquet*. Dentre estas, importa a presente ação a **legitimação conferida ao Ministério Público para a propositura de Ação Civil Pública**, pela Lei nº 7.347/85:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados: (...)

II - ao consumidor; (...)

Art. 5º Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar:

I - o Ministério Público; (...)”

Ratificando a função do Ministério Público de tutela aos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores, o Código de Defesa do Consumidor dispõe:

“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 coletiva 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;

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

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 - o Ministério Público;”

2 – DOS FATOS:

O Ministério Público do Estado do Rio de Janeiro instaurou Inquérito Civil nº. **2018.00559252** para apurar a conformidade do atendimento realizado pela agência do Banco do Brasil em Maricá com a Lei Municipal nº 2.478/13.

A referida lei estabelece que as agências bancárias não poderão exceder o tempo de 20 (vinte) minutos de espera para realizar o atendimento aos consumidores, contando-se este tempo a partir do momento em que o cliente coloca-se em fila ou retira senha para atendimento, com exceção dos dias específicos de festividade em que o prazo máximo para o atendimento será de 30 minutos.

Na fiscalização realizada pelo PROCON em abril de 2018, verificou-se o descumprimento da sobredita norma (fl.03/04 do IC). Fato que novamente se repetiu em 05/11/2018, quando atestou-se uma demora de mais de 60 minutos de espera (fls. 22/26 do IC).

Observe-se, portanto, que se trata de conduta reiterada da empresa, pois em fiscalizações em dias diferentes, verificou-se o descumprimento da referida lei municipal.

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

Sem dúvida o Município de Maricá agiu corretamente a estabelecer um prazo razoável de 20 minutos para o atendimento, tal como outros Municípios tem feito, visto que não é aceitável que os consumidores aguardem um dia todo para serem atendidos! Principalmente quando o horário de atendimento bancário é restrito a dias úteis e em curto espaço de tempo (10:00h às 16:00h).

É simplesmente inaceitável que os consumidores continuem reféns das instituições financeiras aguardando por horas pelo atendimento, principalmente quando o prestador de serviço é muito bem remunerado!

Notadamente, diante do descumprimento da lei Municipal, bem como pelo prejuízo causado a inúmeros usuários deste serviço a presente ação civil pública fez-se necessária para que o judiciário determine, sob pena de multa, que o réu cumpra as normas consumeristas.

3- DO DIREITO:

A presente ação tem como objetivo a defesa do direito difuso dos consumidores, fazendo com que a agência bancária se adapte às regras previstas na Lei Municipal, a qual fixou um tempo razoável para atendimento.

Ao disciplinar o tema por meio da lei, foi imposto aos bancos o ônus de oferecer um serviço digno, com o objetivo de coibir filas intermináveis, determinando o tempo máximo de permanência dos consumidores nas agências, visou-se tão somente diminuir o desconforto, o prejuízo e o constrangimento físico e emocional provocado pelas longas esperas, que deveriam ser evitadas.

Assim, diante do descumprimento da lei, pode-se afirmar que há um defeito na prestação do serviço, devendo, portanto, o réu indenizar os consumidores lesados como também cumprir a obrigação fixada em lei.

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

Acerca dos defeitos que um produto ou serviço podem apresentar, ensina Rizzato Nunes que:

“O defeito é o vício acrescido de um problema extra, alguma coisa extrínseca ao produto, que causa um dano maior que simplesmente o mau funcionamento, o não funcionamento, a quantidade errada, a perda do valor pago, já que o produto ou serviço não cumprem o fim ao qual se destinam. O defeito causa, além desse dano do vício, outro ou outros danos ao patrimônio jurídico material ou moral do consumidor”¹

Sendo assim, quando o serviço, no caso o atendimento bancário, apresenta algum defeito, o consumidor sofre um dano. E, obviamente, o ordenamento não poderia deixar de responsabilizar o prestador de serviços por sua conduta danosa.

Sobre a responsabilidade do fornecedor nos casos de defeito do serviço, o Código de Defesa do Consumidor 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;

Sendo assim, o legislador determinou que o prestador de serviços responderá objetivamente pelos danos que causar com o defeito advindo da sua atividade. Não bastasse, no parágrafo primeiro do dispositivo ainda estabelece

¹ NUNES, Luiz Antônio Rizzato, Comentários ao Código de Defesa do Consumidor, 6ª edição, São Paulo, Saraiva, 2011, página 272

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

que o modo de fornecimento do serviço é uma das formas de caracterizar o serviço como defeituoso.

Em um país de grandes desigualdades como o Brasil, é dever do Estado assegurar a efetividade do princípio da isonomia, especialmente em seu caráter material possibilitando que os desiguais fossem assistidos na medida de sua desigualdade. Com isso, preocupou-se o legislador com os atendimentos aos consumidores nas instituições financeiras, uma vez que muitos indivíduos têm dificuldade em realizar operações e, por isso, necessitam de ajuda dos funcionários dos bancos, o que impede que utilizem os caixas eletrônicos e os aplicativos disponibilizados pelos bancos.

Disso, podemos concluir que as agências ficam superlotadas, o que levou os legisladores municipais, a exemplo da Prefeitura de Maricá, a estabelecer um parâmetro temporal de atendimento a fim de que os consumidores possam ser atendidos e, além disso, atendidos dentro de um período que não venha a comprometer as demais atividades dos consumidores.

Como já dito, o Poder Público de Maricá buscando atender os interesses dos consumidores determinou por meio da Lei nº 2.478 de 2013 estabelecendo o modo de prestação do serviço quando do trato direto com os consumidores, conforme a redação a seguir destacada:

*Art. 2º - 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. (grifos postos)*

Considerando que o horário de atendimento dos bancos é de 10h às 16h de segunda à sexta-feira, a população de modo geral fica restrita para o comparecimento nas agências bancárias.

Isso se torna especialmente prejudicial aos trabalhadores que majoritariamente necessitam sacrificar o horário de sua jornada laboral ou de seu descanso para resolver pendências bancárias.

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

Por isso, o Município de Maricá, semelhante a outros municípios, determinou o tempo máximo de espera, para que os consumidores não sacrificassem horas do dia aguardando em agências bancárias.

No entanto, as instituições insistem em desrespeitar a norma estipulada, acarretando prejuízos aos consumidores, que se veem reféns das longas filas.

Sendo assim, não há escusa para o fornecedor pelo descumprimento da norma, pois responde objetivamente; devendo adequar seu serviço para atender as estipulações feitas pelo poder público.

Inclusive, o e. Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro já teve oportunidade de se manifestar sobre as longas esperas nas filas de bancos, entendendo que cabe às instituições financeiras adequarem seus serviços para atender aos parâmetros estabelecidos em lei municipal, conforme a transcrição de trecho do julgado a seguir:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA. FILA DE BANCO. TEMPO DE ESPERA NO ATENDIMENTO. LIMITAÇÃO FIXADA POR LEI MUNICIPAL. DESCUMPRIMENTO CONFIGURADO. DANO MORAL COLETIVO. OCORRÊNCIA. HONORÁRIOS SUCUMBENCIAIS. NÃO CABIMENTO

(...)

Cabe ao banco utilizar-se de meios idôneos e hábeis a evitar que os usuários permaneçam por tempo demasiado em filas, a espera de atendimento. Se para tanto for necessário aumento do número de atendentes, que assim o faça. O que não se pode admitir é que a população fique desamparada do Poder Público, ao prestigiar o aspecto financeiro da instituição ré, em detrimento do atendimento tempestivo e eficaz daqueles que necessitam dos serviços prestados pelo apelante, e ainda, têm que desembolsar tarifas, muitas vezes excessivas, para que possam usufruí-los. 9. As instituições financeiras detêm corpo técnico-administrativo competente para

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

analisar a necessidade de pessoal e a sua realocação para atendimento dos usuários, notadamente em determinados horários e períodos e, se assim não procedem, 3 não podem se escusar do cumprimento dos prazos fixados, tampouco invocar “caso fortuito ou força maior. (...) (Processo: [0092608-60.2010.8.19.0002](#) – APELAÇÃO - Des(a). JOSÉ CARLOS PAES - Julgamento: 22/11/2017 - DÉCIMA QUARTA CÂMARA CÍVEL- TJRJ)

Conforme o exposto, requer que o Banco do Brasil seja condenado a cumprir a obrigação de fazer fixada na lei, como também ao pagamento de indenização a título de danos materiais pelo descumprimento de Lei Municipal nº 2.478/2013 que impõe o dever de prestar o atendimento bancário em, no máximo, 20 (vinte minutos).

4 – DO DANO MORAL COLETIVO:

O réu, inquestionavelmente, enquadra-se na figura jurídica de prestador de serviço, nas relações de consumo que estabelece para com os consumidores sendo incontroversa a aplicação do Código de Defesa do Consumidor ao caso.

Tendo em vista a narrativa aqui exposta juntamente com os fundamentos jurídicos apresentados, notório é que a demandada violou direitos dos consumidores instituídos por legislação municipal, ferindo os parâmetros de atendimento estabelecidos pela Prefeitura de Maricá. Restou comprovado o dever da demandada de adequar os seus serviços, realizando a gestão de recursos humanos para atender os consumidores dentro de 20 (vinte) minutos.

Enquanto, no caso em comento, os danos materiais, causados pela conduta do réu a cada consumidor, necessitam de provas individuais específicas, é plenamente possível e admitida, doutrinária e jurisprudencialmente, a condenação do réu ao pagamento de danos morais

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

coletivos, independentemente da comprovação individual e casuística dos danos causados especificamente a cada consumidor.

O cabimento jurídico dos danos morais repousa no art. 5º, inciso X, da Constituição Federal, e no art. 6º, inciso VI e VII, da Lei nº 8.078/90, estes últimos expressamente tratando dos danos morais coletivos:

“Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VI - a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;”

A Lei nº 7.347/1985, que disciplina a Ação Civil Pública, também afirma a tutela jurídica dos danos materiais e morais aos consumidores, em seus artigos 1º, inciso II, 2º e 5º:

“Art. 1º Regem-se pelas disposições desta Lei, sem prejuízo da ação popular, as ações de responsabilidade por danos morais e patrimoniais causados:

(...)

II - ao consumidor;

(...)”

Frise-se que o **dano moral coletivo não se restringe ao caráter compensatório dos danos individuais homogêneos causados pelo réu, devendo ser um instrumento de garantia da adequada tutela jurisdicional aos interesses metaindividuais**. Entende o *Parquet*, em sua missão constitucional de coibir e prevenir danos à coletividade, que o dano moral coletivo, além de apresentar um caráter compensatório, deve ter uma **aplicação punitiva** da conduta da empresa, **tendo o condão de desestimular novas lesões**. Sobreleva-se a importância da função preventiva dos danos morais

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

coletivos, acerca da qual se destaca o seguinte entendimento doutrinário, de André Gustavo Corrêa de Andrade:

*"No dano moral coletivo não se cogita de compensação ou satisfação de alguma dor ou de algum sofrimento de um sujeito individualizado, como resultado de ofensa a algum direito subjetivo extrapatrimonial. Como observa André de Carvalho Ramos: 'O ponto-chave para a aceitação do chamado dano moral coletivo está na ampliação de seu conceito, deixando de ser o dano moral um equivalente da dor psíquica, que seria exclusividade de pessoas físicas'. Sobressai a finalidade dissuasória ou exemplar do montante indenizatório, que atua como fator de desestímulo de comportamentos lesivos semelhantes por parte do réu ou de terceiros"*²

Da mesma obra, cita-se, ainda, o seguinte trecho:

"A indenização punitiva surge, no sistema jurídico vigente, não apenas como reação legítima e eficaz contra a lesão e a ameaça de lesão a princípios constitucionais da mais alta linhagem, mas como medida necessária para a efetiva proteção desses princípios. Com efeito, não é possível, em certos casos, conferir efetiva proteção à dignidade humana e aos direitos da personalidade senão através da imposição de uma sanção que constitua fator de desestímulo ou dissuasão de condutas semelhantes do ofensor, ou de terceiros que pudessem se comportar de forma igualmente reprovável. Não é possível contar apenas com a lei penal e com penas públicas para prevenir a prática de atentados aos direitos da personalidade. A lei tipicamente penal não tem como prever, em tipos delituosos fechados, todos os fatos que podem gerar danos injustos, razão pela qual muitas ofensas à dignidade humana e a direitos da personalidade constituem indiferentes penais e, por conseguinte,

² ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva. Rio de Janeiro. Forense, 2006. p. 66.

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

*escapam do alcance da justiça criminal. Além disso, por razões diversas, nem sempre a sanção propriamente penal, oriunda de uma sentença penal condenatória, se mostra suficiente como forma de prevenção de ilícitos. Nesse contexto, a indenização punitiva constitui instrumento indispensável para a prevenção de danos aos direitos personalíssimos."*³

Do artigo "Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo)", de Luis Gustavo Grandinetti Castanho de Carvalho, extrai-se relevante contribuição acerca do caráter transindividual do dano moral coletivo:

"Ora, quando se protege o interesse difuso – o que é um interesse de um número indeterminável de pessoas, que é de todos e de cada um ao mesmo tempo, mas que não pode ser apropriado por ninguém – o que se está protegendo, em última instância, é o interesse público. Não se trata de soma de interesses privados, particularizados, fracionados, pois cada pessoa é titular de todo o bem, sem que possa se opor ao gozo por parte dos demais titulares do mesmo direito. Inegavelmente, portanto, trata-se de um interesse público, não titularizado pelo ente público.

(...)

De tudo resulta que os requisitos para fazer surgir a reação do direito à lesão de interesse difuso, os princípios que norteiam o critério de responsabilidade, bem como a própria função da imposição de responsabilidade devem ganhar certa flexibilidade, permitindo-se, com isso, agilidade e praticidade no combate e na reparação de atos violadores de interesses difusos.

Com essa conformação e preocupação, surge o recém denominado dano moral coletivo. O dano moral, portanto, deixa a concepção individualista caracterizadora da responsabilidade civil para assumir uma outra mais socializada, preocupada com valores

³ ANDRADE, André Gustavo Corrêa de. Dano Moral e indenização Punitiva. Rio de Janeiro. Forense, 2006. p. 169.

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

*de uma determinada comunidade e não apenas com o valor da pessoa individualizada”.*⁴

Converge com as doutrinas expostas o entendimento jurisprudencial mais arrojado, sendo o cabimento de danos morais coletivos, e seu caráter punitivo e preventivo, admitido em diversos Tribunais de Justiça, dentre os quais se inclui o Tribunal de Justiça do Rio de Janeiro. Cita-se, nesse sentido, a ementa do Acórdão na Apelação Cível nº 2009.001.05452:

“Ementa: Apelações cíveis. Ação coletiva de consumo movida pelo Ministério Público. Publicidade enganosa em empréstimo pessoal consignado para aposentados e pensionistas do INSS. Omissão de informe sobre a taxa de juros praticada e outros encargos. Garantia de acesso ao Judiciário. Direito do consumidor, considerado vulnerável, de amplo acesso à Justiça representado pelo MP (inteligência dos arts. 4º I c.c 6º VII e 82 I CDC). Violação dos princípios da informação, da transparência, e dos deveres anexos à boa-fé objetiva. Publicidade enganosa por omissão. Mídia televisiva, impressa e radiofônica. Percentual da taxa de juros e demais encargos, valor total do empréstimo e periodicidade do pagamento que deveriam constar na publicidade de forma clara, objetiva e em igual destaque às demais informações relativas ao contrato de empréstimo. Inteligência do art. 31, dos parágrafos 1º e 3º do art. 37 e dos parágrafos 3º e 4º do art. 54 CDC. Sentença que determinou que a informação sobre a taxa de juros venha em destaque da mesma forma que as demais informações concernentes ao contrato de empréstimo consignado. Correção. Indenização por danos materiais e morais individuais e danos morais coletivos. Pedido regular e legalmente feito na vestibular. Possibilidade à inteligência do art. 3º da Lei 7347/85 e dos arts. 6º VI e VII da Lei 8078/90, na forma dos arts. 95 e 97 desta última. Dano material individual a ser apurado em liquidação ocasião em que

⁴ CARVALHO, Luis Gustavo Grandinetti Castanho de. Responsabilidade por dano não-patrimonial a interesse difuso (dano moral coletivo). Revista da EMERJ, v. 03, n. 09. 2000. p 21-42.

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

o consumidor deverá comprová-lo. Dano moral individual que, na mesma senda, é devido em função da angústia e sofrimento impostos aos aposentados pela enganiosidade, ludíbrio e abusividade gerados pela publicidade enganosa. Dano moral coletivo, a ser revertido para o Fundo de Reconstituição de Bens Lesados, que, de caráter preventivo-pedagógico, visa a banir da sociedade mal formada e mal informada, comportamentos antiéticos. Inteligência do Dec. 92302/86, Dec. 1306/94 e Lei 9008/95. Responsabilização do fornecedor pelos danos material e moral individuais. Condenação em valor certo pelo dano moral coletivo. Desprovimento do primeiro apelo. Provimento do recurso do MP”⁵

Portanto, uma vez se tendo evidenciado a lesão praticada pelo réu, visto o evidente descumprimento da lei, não há que se olvidar que a instituição financeira tem o dever jurídico de reparar os danos aos consumidores.

5 – DA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA:

Em que pese às provas colhidas no Inquérito Civil que instrui a presente ação, a pretensão do Ministério Público ora veiculada encontra guarida 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.

Além dessa hipótese expressamente prevista na Lei, é doutrinária e jurisprudencialmente defendida a possibilidade de distribuição dinâmica do *onus probandi* pelo Juiz, como extensão de seus poderes instrutórios, cuja relevância se agiganta especialmente em sede de tutela de interesses metaindividuais.

Outro não é o entendimento da jurisprudência:

⁵ TJRJ, Apelação Cível nº 2009.001.05452, Rel. Des. Cristina Tereza Gaulia, publicado em: 28/09/2009.

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

*“PROCESSUAL CIVIL. OFENSA AO ART. 535 DO CPC NÃO CONFIGURADA. CONSUMO IRREGULAR DECORRENTE DE SUPOSTA FRAUDE NO MEDIDOR APURADA UNILATERALMENTE PELA CONCESSIONÁRIA. ILEGALIDADE. (...) **Uma vez negado o fato que se alega, o sistema aceito excepcionalmente é o da teoria da distribuição dinâmica do ônus da prova, na qual o dever será atribuído a quem puder suportá-lo, retirando o peso da carga da prova de quem se encontra em evidente debilidade de suportar o ônus. Portanto, a distribuição será a posteriori, segundo a razoabilidade, de tal maneira que se evite a diabolização da prova - aquela entendida como impossível ou excessivamente difícil de ser produzida - como a prova de fato negativo.** (...) (REsp 1605703 / SP RECURSO ESPECIAL 2015/0278756-0 - Relator(a) Ministro HERMAN BENJAMIN - T2 - SEGUNDA TURMA - Data do Julgamento: 08/11/2016 Data da Publicação: DJe 17/11/2016)”*

No caso em tela, há, irrefutavelmente, **verossimilhança nas alegações**, uma vez que o réu foi autuado, pelo descumprimento da Lei Municipal. É a verossimilhança um dos requisitos exigidos, em caráter alternativo, pelo art. 6º, VIII, da Lei nº 8.078/90.

Portanto, tendo em vista os fundamentos aduzidos, sendo manifesta a verossimilhança nas alegações, faz-se possível a distribuição dinâmica da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90.

6 - DA TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA:

A partir dos fatos e argumentos veiculados nos itens anteriores da presente peça vestibular, verifica-se, dentro de um juízo de cognição

**Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói**

sumária, a presença dos requisitos autorizadores da concessão da tutela provisória almejada na presente ação (art. 300 do Novo Código de Processo Civil).

Com efeito, pelos inequívocos argumentos já apontados e pelos dados trazidos à baila, não há qualquer dúvida de que a instituição financeira está atuando em desconformidade com os direitos básicos dos consumidores.

A relevância do fundamento da demanda se justifica pelas provas colhidas, que comprovam de forma pré-constituída que o serviço de atendimento aos consumidores nas agências bancárias está trazendo grandes prejuízos aos consumidores, que ficam por longos períodos à disposição da instituição, aguardando atendimento.

Conforme amplamente conhecido pela doutrina e jurisprudência, a concessão da tutela antecipada depende de dois requisitos: *fumus boni iuris* e *periculum in mora*.

O relatório do fiscal do município deixa evidente 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* evidente também está, dado que todos os dias a agência realiza atendimentos morosos, que deixam os consumidores reféns das filas e acabam sacrificando horas de descanso, horas de suas jornadas de trabalho e ainda, fazem com indivíduos vulneráveis e hipossuficientes, que necessitam de auxílio para realizar operações financeiras, sejam obrigados a aguardar por períodos maiores do que aqueles que o legislador municipal considerou apropriados.

Tendo em vista a missão institucional deste *Parquet* de proteger o consumidor, missão está instituída pela Carta Máxima, necessário se faz que, em sede de medida liminar, este douto juízo determine que o Banco do Brasil realize os atendimentos dentro dos limites temporais impostos pelo município, adequando a agência para atender à norma.

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

Em face do exposto, o **Ministério Público requer que o réu seja obrigado**, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por autuação recebida, **a realizar o atendimento do consumidor no tempo de 20 minutos contado a partir do momento em que o cliente coloca-se na fila ou retira a senha para o atendimento até o momento do atendimento específico e no tempo de 30 minutos na forma do art. 3º da Lei nº. 2478 de 15 de outubro de 2013.**

7 – DO PEDIDO:

Requer, assim, o Ministério Público, do que foi exposto:

1 - a distribuição da presente ação.

2 - a citação do réu para, querendo, contestar a presente ação, bem como para que informe se tem interesse na realização de audiência de conciliação, na forma do art. 334, § 4º do CPC.

3 - LIMINARMENTE, inaudita altera pars seja concedida a TUTELA PROVISÓRIA DE URGÊNCIA DE NATUREZA ANTECIPADA constantes do item 4 do pedido principal formulado abaixo, conforme fundamentação acima, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por autuação recebida.

4 - 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 coloca-se na fila ou retira a senha para o atendimento até o momento do atendimento específico e no tempo de 30 minutos na forma do art. 3º da Lei nº. 2478 de 15 de outubro de 2013*, sob pena de multa de R\$ 5.000,00 (cinco mil reais) por autuação recebida;

Promotoria de Justiça de Tutela
Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo Niterói

5 - A condenação do réu ao pagamento de danos morais coletivos, no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais), tomando-se por base as lesões causadas aos consumidores coletivamente considerados.

6 - A condenação do réu no ônus da sucumbência, a ser revertido ao Fundo Especial do Ministério Público do RJ, nos termos da Lei Estadual nº 2.819/97, artigo 4º, inciso XII, e regulamentação pela Resolução GPGJ nº 801/98.

7- A inversão do ônus da prova, nos termos do art. 6º, inciso VIII, da Lei nº 8.078/90 e do art. 373, §1º do Código de Processo Civil.

8- A publicação de edital, para ciência dos interessados, nos termos do art. 94, da Lei nº. 8.078/90.

O Ministério Público informa, ainda, que em decorrência dos imperativos legais previstos nos arts. 319, inciso VII c/c 334, §5º, CPC, não se opõe a designação de Audiência de Conciliação.

Protesta por todos os meios de prova em direito admitidos, a serem especificados oportunamente, apresentando com a presente a prova documental relativa ao **Inquérito Civil nº. 2018.00559252** desta Promotoria de Justiça.

Dá à causa o valor R\$ 100.000,00 (cem mil reais), para efeito do artigo 319, V, do CPC.

Termos em que
Pede Deferimento.

Niterói, 11 de abril de 2019.

AUGUSTO VIANNA LOPES
Promotor de Justiça