

**Excelentíssimo Senhor Juiz de Direito da Vara das Relações de Consumo da Capital do estado da Bahia**

**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DA BAHIA**, apresentado pelo órgão de execução que a esta subscreve, no exercício de uma de suas atribuições conferidas constitucionalmente, que, atendendo à normatividade processual recebe comunicações processuais na Av. Joana Angélica, 1213 – Nazaré, nesta Capital, e por meio eletrônico através do e-mail [pjconsumidor@mpba.mp.br](mailto:pjconsumidor@mpba.mp.br), vem respeitosamente à presença de Vossa Excelência, com fundamento no art. 129, inciso III, da Constituição Federal, e no Código de Defesa e Proteção do Consumidor, bem como os documentos constantes na notícia de fato **IDEA nº 003.9.235522/2019** e nos anexos, ora acostados, ajuizar a presente

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

em desfavor do **BANCO BRADESCO S.A.**, pessoa jurídica de direito privado, com sede na rua Frederico Costa, nº 10, bairro de Periperi, nesta Capital, e que pode ser citada

na pessoa de seu gerente bancário, em razão dos fatos e fundamentos a seguir descritos e alinhavados, formulando, ao cabo, os pedidos que estão descritos.

## I – OS FATOS

Após ato fiscalizatório realizado na agência do Banco-Acionado do bairro de Periperi, nesta Capital, a Diretoria de Fiscalização da Superintendência de Proteção e Defesa do Consumidor – PROCON/BA relata, consoante Ofício nº 83/2019, que identificou a existência de uma fila de aproximadamente 40 consumidores, cujo único objetivo era passar por uma triagem para que fossem entregues as senhas de atendimento.

Conta ainda, que os fiscais do PROCON permaneceram por mais de 20 minutos na supracitada fila de triagem, para só posteriormente receberem o documento de controle para atendimento no setor dos caixas. Fato que, acaba por gerar uma espécie de fila alternativa, na qual não é possível controle de tempo pelo usuário.

Ocorre que, como o controle de tempo é feito somente após a entrega da senha, o consumidor carece de provas para atestar o tempo aguardado antes da triagem. Percebe-se que há dessa forma, uma clara inadequação com a legislação municipal vigente, que estabelece como tempo máximo de atendimento até 15 (quinze) minutos em dias normais.

Devidamente citado, o Banco Bradesco relatou que o tempo de atendimento é resultante de um conjunto de variáveis, que se conduzem involuntariamente, gerando eventual espera excessiva no atendimento. Informou ainda, que *“apesar de todos os esforços e medidas que são envidados por este Banco para que o atendimento seja efetivado prestado com excelência e em consonância com as disposições legais, eventualmente tal controle não consegue ser efetivado, por circunstâncias alheias e variáveis”*.

Como se pode notar, a ocorrência se revela claramente ilícita, comprometendo o tempo útil dos consumidores e violando, frontalmente, a normatividade de regência.

Evidencia-se, Excelência, a burla ao sistema legal ao se estabelecer uma outra fila, para entrega de senha, liberta de mecanismos efetivos de controle do tempo de atendimento, como faz prova a documentação inclusa.

## II – A FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

### 2.1 A LEGITIMIDADE ATIVA DO MINISTÉRIO PÚBLICO BAIANO

A legitimidade do Ministério Público do Estado da Bahia para o ajuizamento da presente ação civil pública encontra-se amparada na Constituição Federal, que dispõe ser dever do *Parquet* a defesa dos interesses sociais, bem como zelar pelo efetivo respeito aos serviços de relevância pública e aos direitos assegurados na Carta Magna, senão veja-se:

*Art. 127, CF:*

*“O Ministério Público é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis.”*

*Art. 129, CF:*

*“São funções institucionais do Ministério Público:*

*[...] II - zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados nesta Constituição, promovendo as medidas necessárias a sua garantia; III - promover o inquérito civil e a ação civil pública, para a proteção do patrimônio público e social, do meio ambiente e de outros interesses difusos e coletivos”*

De modo idêntico, a Lei Federal nº8.625/93 – Lei Orgânica Nacional do MP, ao dispor sobre normas para a organização do Ministério Público, estabelece no seu art.25, IV, *in verbis*:

Art. 25, Lei n.8.625/93:

*Além das funções previstas nas Constituições Federal e Estadual, na Lei Orgânica e em outras leis, incumbe, ainda, ao Ministério Público:*

[...]

*IV. promover o inquérito civil e a ação civil pública na forma da lei”*

Ademais, a Lei da Ação Civil Pública e o Código de Defesa do Consumidor atribuíram ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos e coletivos.

Como se percebe, portanto, é o Ministério Público legitimado para a propositura da ação civil pública, e, por consequência, de medidas cautelares suficientes ao seu resguardo, para a tutela de todos os interesses transindividuais previstos em lei.

No caso em tela, a ação civil pública tem por escopo a proteção dos interesses da coletividade, ressarcindo a violação da personalidade e da dignidade coletiva, em razão dos serviços desmoralizantes aos consumidores no que tange à demasiada espera para atendimento aos usuários, na fila de atendimento do Banco-Acionado, apesar da proibição expressa da Lei Municipal 5978/01 do Município de Salvador- BA, que dispõe como limite de espera máximo nas filas de agências bancárias, até 15 (quinze) minutos em dias normais.

Isto é, a presente demanda concerne a situações jurídicas atinentes ao direito de o consumidor receber um serviço de forma adequada e eficaz, procurando obter uma resolução efetiva em face da demasiada espera para atendimento, comportamento abusivo e ilícito, por parte do Banco-Acionado.

Desse modo, é incontroversa a legitimidade ativa do *Parquet* para defender, em juízo, o direito fundamental e coletivo do serviço bancário eficaz baseado nos princípios da eficiência na prestação e a preservação da integridade física, material e moral dos usuários, fiscalizando e buscando a promoção das iniciativas necessárias e pertinentes para zelar pela efetiva prestação e qualidade de todos serviços bancários, por tratar-se de serviços de relevância pública.

Assim, resta incontroversa a legitimidade ministerial para a propositura da presente ação, que tem o propósito de assegurar valores de ordem social, cuja tutela lhe foi entregue, justamente por transcender a individualidade dos cidadãos e buscar a realização do bem comum.

O Superior Tribunal de Justiça, inclusive, vem orientando a jurisprudência a compreender a legitimidade ativa ministerial para promover ações deste jaez, em casos nos quais o interesse social apresente-se relevante, como no caso *sub occulis*. Veja-se interessante precedente nessa esteira:

*“O Ministério Público está legitimado a promover ação civil pública ou coletiva, não apenas em defesa de direitos **difusos** ou coletivos de consumidores, mas também de seus direitos individuais homogêneos, nomeadamente de serviços públicos, quando a lesão deles, visualizada em sua dimensão coletiva, pode comprometer **interesses sociais relevantes**. Aplicação dos arts. 127 e 129, III, da Constituição Federal, e 81 e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor.”*

(STJ, Ac.unân.1ªT., REsp.417.804/PR, rel. Min. Teori Albino Zavascki, j.19.4.05, DJU 16.5.05, p.230)

Pelo fio do exposto, é incontroversa a legitimidade do Ministério Público do Estado da Bahia para a presente ação.

## 2.2. A PRÁTICA ILÍCITA EM DESFAVOR DO CONSUMIDOR

Centra-se a *vexata quaestio* em apurar irregularidades no tempo máximo de espera para o atendimento do Banco do Bradesco, no setor dos caixas. Contudo, após comprovada a irregularidade, consoante Ofício nº 83/2019, o Banco Bradesco, prestou informações, admitindo tal conduta, informando que o controle do tempo não consegue ser efetivado.

Todavia, a prática do Banco Bradesco vai de encontro ao disposto na Lei Municipal 5978/01, de 15 de agosto de 2001, do Município de Salvador- BA, promulgada para garantir o limite de espera em tempo razoável pelas agências bancárias, sendo este fixado em até 15 (quinze) minutos em dias normais. Veja-se:

*Art. 1º - Ficam as agências bancárias, instaladas no âmbito do Município, obrigadas a prestar, no setor de caixas, atendimento aos usuários dentro dos períodos de tempo estabelecidos na presente Lei.*

*Art. 2º - O tempo máximo de atendimento, para efeito da aplicação do disposto no artigo anterior, corresponde a:*

*I - até 15 (quinze) minutos em dias normais;*

*(grifos nossos)*

Nesta esteira de entendimento, os serviços bancários se inserem no âmbito das relações de consumo, estão sujeitos à Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor, devendo os serviços, pois, ser prestados de forma **adequada e eficaz**, que se inserem entre os direitos básicos assegurados aos consumidores.

Veja-se:

*Art. 6º, CDC:*

*“São direitos básicos do consumidor:*

*(...)*

*X - a adequada e eficaz prestação dos serviços públicos em geral.”*

Pois bem, o atendimento ao usuário realizado nas agências bancárias constitui-se em serviço de relevância pública, devendo basear-se nos princípios da eficiência na prestação e a preservação da integridade física, material e moral dos usuários.

No presente caso, o descumprimento do dispositivo jurídico demonstra clara transgressão a direitos básicos do consumidor (razoável duração do atendimento), visto não ser admissível que as empresas prestadoras de serviços bancários, sobretudo da importância e urgência dos serviços que prestam e da altíssima relevância e interesse dos cidadãos no que tange aos mesmos, prestem serviços desmoralizantes aos consumidores, em especial, no que tange à demasiada espera para atendimento aos usuários, comportamento de vai de encontro à ordem jurídica.

Sem dúvida, o volume de pessoas prejudicadas pela demora no atendimento é incontável. E, bem por isso, a possibilidade de uma tutela coletiva constitui “o marco para grandes avanços que se sucederam e para um efetivo ‘acesso à justiça’, proporcionando agora a possibilidade de postular em juízo a tutela dos interesses transindividuais”, como salienta José Marcelo Menezes Vigliar. Nessa linha de intelecção, através da ação civil pública, é possível atingir uma gama de interesses cuja proteção era impossível pelo sistema processual clássico, atingindo a pacificação da sociedade e dando uma *finalidade social* ao processo, compatível com o sistema constitucional.

Viabiliza-se, dessa maneira, a tutela jurisdicional do consumidor, em casos como na espécie vertente, dos *valores mais significativos da sociedade*, servindo como mecanismo de *imunização contra conflitos de natureza transindividual*, realçando a defesa da própria cidadania.

Percebe-se, deste modo, que a ação civil pública ao viabilizar o acesso à justiça, serve, em último plano, como *instrumento privilegiado de exercício coletivo da cidadania*, na

expressão clara de Gustavo Tepedino, coadunando-se com valores afirmados constitucionalmente, como a dignidade da pessoa humana (CF, art.1º, III), a solidariedade social (CF, art.3º) e a isonomia substancial (CF, art.5º), além de permitir a proteção de bens jurídicos que se encontravam carentes de proteção jurisdicional, garantindo o acesso amplo à ordem jurídica justa, adequada e eficaz (também garantido na *Lex Mater*, art.5º, XXXV).

Exatamente neste diapasão, propõe o Ministério Público do Estado da Bahia em face da empresa-Ré a presente ação civil pública, buscando o cumprimento de sua obrigação de respeitar o tempo máximo de fila, estabelecido em dispositivo legal.

### **III – A DISPENSABILIDADE DO INQUÉRITO CIVIL**

Tem o inquérito civil o escopo de instrumentalizar o Ministério Público para a formação de um juízo de valor quanto ao fato apurado, dando-lhes o necessário suporte probante para exercitar judicialmente ação civil pública.

Não é, contudo, necessário ou imprescindível para a sua propositura.

É o próprio legislador quem assim o previu, quando no §1º, do art. 8º, da Lei da Ação Civil Pública assinalou que o *Parquet* “*poderá*” instaurar inquérito civil para apuração de fatos danosos aos interesses difusos e coletivos. Havendo, entretantes, desde logo, provas robustas da existência do evento danoso, bem como de sua autoria, é lógico que torna-se despicienda a instauração de procedimento administrativo prévio, sendo intuitiva a utilização da via processual de imediato.

No caso *sub examinem*, é completamente desnecessária a instauração de inquérito civil, uma vez que o fato ofensivo ao direito do consumidor é notório, estando documentalmente provado, como se vê da leitura da peça incoativa.

*De mais a mais, vale lembrar que o Ministério Público deve atuar nos casos em que a lesão ou o perigo de lesão comprometer interesse ou direito que se encontre dentro de seu espectro de atuação, protegendo tais valores de conotação social, valendo-se do mecanismo coletivo da ação civil pública.*

#### **IV – OS PEDIDOS**

Por todo o exposto, o Ministério Público do Estado da Bahia, através da sua 2ª Promotoria de Justiça do Consumidor da Capital, embasado na fundamentação supra descrita e com suporte nas referências legais alhures aludidas, formula os pedidos que se seguem em desfavor do Banco-Réu, na seguinte forma:

- a. **a citação da pessoa jurídica-acionada**, na pessoa de seu representante legal, no endereço da agência mencionado no introito, para, querendo, responder aos termos da presente, sob pena de sofrer os efeitos da revelia (CPC 344), acompanhando-a até o final, quando o pedido deverá ser julgado procedente para o fim de, reconhecer a antijuridicidade de sua conduta relativa ao desatendimento do comando legal municipal, e, como consectário lógico, condená-la:
  
- b. **em obrigação de fazer** consistente em prestar, no setor de seus caixas, o atendimento aos usuários dentro do período de tempo estabelecido na Legislação Municipal n. 5.978/01, a qual estabelece como tempo máximo de atendimento, até 15 (quinze) minutos, **adotando todas as providências de se façam necessárias, inclusive assumindo os gastos e despesas necessárias – se, for o caso, com contratação de pessoal;**
  
- c. **a divulgação de campanha publicitária educativa** de desestímulo, sempre que possível, à ida às agências e, quando necessário, por meios alternativos além da difusão em televisão e rádio, utilizando-se os meios

disponíveis de transações pela *internet*, incluindo aplicativos, salvo quando não possível fazê-lo.

d. **a Garantia de atendimento prioritário a pessoas idosas**, com idade superior a 60 (sessenta) anos, em todos os horários disponibilizados, priorizando-se, entre os idosos, os maiores de 80 (oitenta) anos, que gozam de prioridade especial por força de normatividade específica (Estatuto do Idoso);

e. **Considerando a prova documental acostada de que a Demandada não tem respeitado o prazo exigido pela norma municipal, requer a parte autora a concessão de TUTELA PROVISÓRIA, inaudita altera parte**, com supedâneo nos arts. 536 e 537 do Código Instrumental, com a fixação de multa periódica (*astreintes*), por dia de descumprimento, no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), **em nível de tutela inibitória, uma vez que estão presentes, à saciedade, os requisitos elencados no art. 297 e seguintes do Código Adjetivo Civil, como forma de garantir a razoável duração do processo, que é garantia constitucional**, determinando-se a cientificação **PESSOAL** do gerente da agência aludida para imediato cumprimento da ordem judicial, garantindo os interesses transindividuais subjacentes;

No ponto, inclusive, reforçando o pedido de **tutela provisória de fixação brevis manu das astreintes (multa periódica)**, o Ministério Público baiano põe em destaque o fato de que há *fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação* porque a conduta (comprovada documentalmente com esta peça vestibular) vem afrontando o direito dos consumidores ao atendimento bancário no lapso temporal estabelecido na legislação de regência - o que caracteriza, inexoravelmente, o receio de dano irreparável, uma vez que os consumidores não terão como obter ressarcimento pela demora, atualmente imposta.

Para além disso, o requerimento de que seja fixada multa periódica, a título de tutela inibitória por este Juízo, para a hipótese de permanência do descumprimento (total ou parcial) pela empresa-Acionada, apresenta-se absolutamente **razoável e proporcional**

**o valor encarecido, que se mostra** compatível com a potencialidade econômica e social da empresa-Suplicada, o *Banco Bradesco S.A.*, na medida em que a importância sugerida (dez mil reais por dia de descumprimento do comando judicial) se revela harmônica com as diretrizes estabelecidas no comando 84 do CDC (com a utilização subsidiária do art. 297 e seguintes, do Código Instrumental).

Protesta, desde já, ao mesmo tempo em que requer, expressamente, a produção de todos os meios de prova admitidos na sistemática processual e, caso se faça necessário, embora se cuide de matéria de direito, pela juntada de documentos novos e tudo o mais que se fizer necessário à completa elucidação dos fatos articulados.

Outrossim, propugna o Ministério Público pela publicação de edital no órgão oficial, a fim de que os interessados, querendo, possam intervir no processo como litisconsortes, consoante previsão do art. 94 da Lei Consumerista e condenação nas verbas de sucumbência (custas processuais e honorários advocatícios).

Atribui-se à causa, atendendo ao que reza o art. 292 do Código de Ritos, para todos os fins, o valor de R\$500.000,00 (quinhentos mil reais), requerendo, desde logo, a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto nos arts. 18 da Lei da Ação Civil Pública e 87 do Código de Defesa do Consumidor.

É o que se faz necessário para que se respeite o ORDENAMENTO JURÍDICO-CONSTITUCIONAL e se faça JUSTIÇA!!!

Termos em que,

A. deferimento.

Cidade do Salvador (BA), novembro, 20, 2020

***Cristiano Chaves de Farias***  
*Promotor de Justiça*