



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Autos nº: 162834.
Natureza: Ação Civil Pública.
Requerente: Ministério Público Estadual.
Requerido: Banco Bradesco S/A e outros.

Vistos,

O **Ministério Público do Estado de Mato Grosso** ajuizou em 13 de dezembro de 2013 a presente *ação civil pública* em face de **Banco Bradesco S/A, Itaú Unibanco S/A, Banco da Amazônia S/A, Banco HSBC, Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Sudoeste de Mato Grosso e Banco Santander**, ambos devidamente qualificados.

Alegou o M. Público que as instituições financeiras requeridas estariam descumprindo a Lei Estadual nº 7.872/02 e nº 8.551/06, em vigência, as quais cuidam, respectivamente, sobre o atendimento ao consumidor nos caixas das agências bancárias e sobre o atendimento bancário adequado e preferencial aos idosos.

Sustentou a constitucionalidade da Lei Municipal nº 2.603/2006, que fixa às agências bancárias que atuam no Município o prazo temporal máximo para atendimento dos clientes que estejam na fila, além da falta de tratamento digno em relação aos clientes do atendimento prioritário.

Sustentou, ainda, a aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, de modo que a prestação de serviços bancários deve ser realizada de forma rápida e eficiente com o fim de proteger os riscos à saúde,



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

bem como o dever de informação ao consumidor acerca das características do serviço disponibilizado.

Asseverou que a má prestação dos serviços pela parte requerida é notória, ao menosprezar clientes e usuários no atendimento em guichês de caixas, o que gera um sentimento de descrédito nas leis e nas instituições, configurando ato ilícito passível de reparação por dano moral.

Aduziu ainda que, diante das contínuas irregularidades praticadas, as instituições financeiras requeridas devem ser responsabilizadas, haja vista o flagrante desrespeito, não só da Legislação Municipal, mas também dos dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e, concomitantemente, da Constituição Federal, de modo que o meio pelo qual a tutela pode ser efetuada é pela indenização do dano moral difuso.

Por conta disso, pugnou pela antecipação dos efeitos da tutela para que as instituições financeiras requeridas coloquem à disposição de seus usuários pessoal suficiente e necessário no setor de caixas, com o fim de prestar atendimento no prazo máximo estipulado pela Lei Municipal nº 2.603/2006, bem como fixem em lugar visível os principais tópicos da referida lei, além de instalar cadeiras ou equipamentos similares em quantidade que atenda a média de frequência.

Por fim, pugnou pela condenação das requeridas a cumprirem as disposições previstas na Lei Municipal em relação ao tempo de espera para atendimento, bem como na reparação dos danos morais difusos.

A inicial veio instruída com os documentos de fls. 31/217.

Às fls. 222/223 foi deferida a antecipação de tutela pleiteada,



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

para que as instituições requeridas atendam os consumidores de acordo com os limites de tempo máximo estabelecidos na Lei Municipal nº 2.603/2006, sob pena de multa de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) por cada caso de descumprimento.

Devidamente citadas (fls. 226), a requerida Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados Sudoeste do Mato Grosso apresentou contestação às fls. 227/247, alegou preliminarmente a ausência de provas de que algum cliente permaneceu na agência por um lapso temporal superior ao permitido em lei, de modo que o processo deve ser extinto sem resolução do mérito.

No mérito, sustentou que não praticou qualquer irregularidade em sua prestação de serviço, bem como não pode imputar à requerida nenhum ato ilícito decorrente dos fatos alegados, haja vista a ausência de provas.

Às fls. 296/297 e fls. 325/327 os requeridos Itaú Unibanco S/A e Banco Santander, respectivamente, informaram que interpuseram recurso de agravo de instrumento em face da decisão que deferiu o pedido de antecipação de tutela.

Às fls. 391/415 o requerido Banco Santander apresentou contestação alegando preliminarmente a inépcia da inicial, tendo em vista que a petição inicial trás informações genéricas de que todos os requeridos não estariam cumprindo a legislação, não atendendo ao princípio da substanciação.

Sustentou, ainda, a falta de interesse de agir, tendo em vista que o requerido já cumpre a determinação da Lei Municipal, de forma que não há utilidade/necessidade da demanda.

No mérito, sustentou a impossibilidade material de fixar tempo máximo de permanência nas filas bancárias, bem como a violação aos princípios da



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

isonomia, da razoabilidade e da proporcionalidade.

Sustentou, ainda, a ausência de provas de que praticou qualquer ato ilícito, e conseqüentemente, não restou comprovado a ocorrência do dano moral difuso.

Às fls. 430 e fls. 456/457 os requeridos HSBC Bank Brasil S/A e Banco Bradesco S/A, respectivamente, informaram que interpuseram recurso de agravo de instrumento em face da decisão que deferiu o pedido de antecipação de tutela.

Às fls. 474/484 o requerido Banco da Amazônia apresentou contestação alegando preliminarmente a ilegitimidade *ad causam*, bem como a inépcia da petição inicial, tendo em vista que sequer foi demonstrado qualquer ilícito, pois não foi relacionado um único consumidor que tenha sofrido prejuízo em concreto, tendo realizado de modo genérico, acusações às diversas Instituições Financeiras de não cumprirem a Lei.

No mérito, sustentou que cumpre regularmente a Lei Municipal e que não restou demonstrado qualquer ato ilícito praticado pela requerida, razão pela qual pugnou pela improcedência dos pedidos formulados na inicial.

Às fls. 503/531 o requerido Itaú Unibanco S/A apresentou contestação alegando preliminarmente a ausência de interesse de agir, tendo em vista que já são adotadas medidas para potencializar o atendimento de seus clientes e usuários, conforme a Lei Municipal, bem como a ilegitimidade *ad causam* do Ministério Público com relação ao pedido de condenação ao pagamento de indenização por danos morais coletivos.

No mérito, sustentou a inconstitucionalidade da Lei Municipal



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

em razão da violação ao princípio da razoabilidade, bem como a inexistência de qualquer prova de efetivo dissabor experimentado pelos clientes e usuários, de modo que não há que se falar em dano moral coletivo.

Às fls. 583/613 o requerido Banco Bradesco S/A apresentou contestação alegando preliminarmente a ilegitimidade ativa do Ministério Público, tendo em vista que os interesses em discussão nesta demanda não são indisponíveis, não podendo este funcionar como substituto processual.

Sustentou ainda, a falta de interesse de agir, tendo em vista que não há nos autos qualquer elemento hábil para comprovar a existência concreta de descumprimento da legislação municipal.

No mérito, sustentou a violação do princípio da legalidade, haja vista que a lei municipal não se refere à instalação de cadeiras ou equipamento similar, bem como a violação aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.

Sustentou ainda, a inconstitucionalidade da lei municipal, tendo em vista que não é permitido ao Município legislar acerca do funcionamento do sistema financeiro em suas mais variadas facetas, cabendo somente à União em caráter privativo.

Alegou que o pedido indenizatório foi requerido aleatoriamente, não delimitando quais pessoas foram moralmente afetados, quais os bens jurídicos foram lesados e de que maneira esses bens jurídicos foram lesados, não havendo que se falar em indenização por danos morais coletivos.

Às fls. 711/745 o requerido HSBC Bank Brasil S/A apresentou contestação alegando preliminarmente a carência de ação ante a falta de interesse de



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

agir, tendo em vista que não há nos autos qualquer documento que comprove o descumprimento da legislação municipal pelo requerido.

No mérito, sustentou a inconstitucionalidade da Lei Municipal e a violação ao princípio da igualdade.

Sustentou ainda, o integral atendimento às exigências da Lei Municipal, não havendo que se falar em ato ilícito e, conseqüentemente, a ocorrência do dano moral difuso.

As contestações foram impugnadas às fls. 775/776.

Determinada a especificação das provas, a requerida Sicredi Sudoeste MT (fls. 778), o Banco da Amazônia S/A (fls. 779) e o Banco Santander S/A (fls. 790) informaram que não pretendem produzir provas além das juntadas nos autos.

No entanto, o requerido Itaú Unibanco S/A pugnou pela vistoria da agência para demonstrar o cumprimento das disposições legais e a produção de prova documental (fls. 781/783), o HSBC Bank Brasil S/A pugnou pela produção de prova testemunhal (fls. 786/787) e a parte autora se manifestou pela designação de audiência de conciliação e pugnou pela realização de inspeção judicial nas agências bancárias requeridas (fls. 791).

Às fls. 794/801, fls. 804/808, fls. 811/818 e fls. 820/827 vieram aos autos os acórdãos provendo parcialmente o agravo de instrumento interposto pelos requeridos Banco Santander S/A, Banco Bradesco S/A, Itaú Unibanco S/A e Hsbc Bank Brasil S/A, respectivamente, reduzindo para R\$ 2.000,00 a multa arbitrada para cada caso de descumprimento.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

É o relatório.

DECIDO.

Embora tenha sido proferido o despacho de fls. 777 determinando a especificação de provas, fato é que, melhor analisando os autos, verifico que os elementos necessários à formação de minha convicção já se encontram coligidos ao feito, estando, então, a causa madura e apta para ser julgada, com fulcro no art. 355, inciso I, do Código de Processo Civil, razão pela qual conheço diretamente do pedido, proferindo sentença.

Porém, antes de adentrar no mérito da demanda, cumpre-me enfrentar as preliminares arguidas pelas instituições financeiras requeridas.

Dessa forma, analisando os autos, verifico que as alegações de ilegitimidade passiva pela Cooperativa de Crédito de Livre Admissão de Associados do Sudoeste de Mato Grosso e pelo Banco da Amazônia se confundem com o mérito, eis que fundadas na ausência de provas acerca do descumprimento da legislação municipal.

Por outro lado, quanto à alegação pelos requeridos Itaú Unibanco S/A e Banco Bradesco S/A de ilegitimidade ativa do Ministério Público sob o argumento de que não incumbe ao *Parquet* a tutela de direitos individuais homogêneos disponíveis, entendo que razão não assiste aos requeridos, tendo em vista que não se revela mera soma de interesses ordinários e vinculados a consumidores supostamente afligidos pelo tempo de espera para atendimento nas filas das instituições financeiras, mas sim a tutela de interesses coletivos que devem merecer a necessária defesa no âmbito da sociedade.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Sendo assim, trata-se de direitos individuais homogêneos, haja vista que possuem origem comum, qual seja, o deficiente atendimento bancário, sendo certa a legitimidade do Ministério Público para propor ação civil pública na defesa de interesses individuais homogêneos tratados coletivamente referentes aos clientes e usuários de instituições financeiras, porquanto é interesse que alcança toda a coletividade, a ostentar por si só relevância social.

Nessa esteira, dispõe o art. 129, inciso II, da Constituição Federal, o seguinte:

“Art. 129. 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;”

Por esta razão, afasto a preliminar de ilegitimidade ativa.

Quanto às preliminares de inépcia da petição inicial e falta de interesse de agir arguidas pelos requeridos Banco Santander S/A, Banco da Amazônia S/A, Itaú Unibanco S/A, Banco Bradesco S/A e Hsbc Banl S/A, entendo que as mesmas se confundem com o mérito, eis que fundadas na ausência de provas acerca do descumprimento da legislação municipal.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Por essa razão, as preliminares arguidas serão analisadas juntamente com o mérito da demanda.

Pois bem. Não havendo mais preliminares e nem outras questões prejudiciais a serem decididas, passo imediatamente à análise do mérito da demanda.

Analisando os autos, verifico que a questão central da presente ação civil pública é a busca do cumprimento da Lei Municipal no tocante ao atendimento do público nas instituições bancárias requeridas, bem como a condenação na reparação dos danos morais difusos.

A Lei Municipal nº 2.603/06 determina que as agências bancárias devem prestar atendimento ao cliente no prazo máximo de 30 (trinta) minutos para pessoa física e 45 (quarenta e cinco) minutos para pessoa jurídica, bem como impõe a utilização de máquinas de emissão de senha para o controle do tempo de atendimento, onde deve estar impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha e o horário de atendimento, nos termos de seus art. 1º, parágrafo único e art. 3º.

Quanto à alegação de inconstitucionalidade da Lei em questão, entendo que não merece ser acolhida, haja vista que cuida de matéria de interesse local, cuja competência legislativa é atribuída aos Municípios, aplicando-se ao caso os incisos I e II do art. 30 da Constituição Federal de 1988, que assim dispõe:

“Art. 30. Compete aos Municípios:

I - legislar sobre assuntos de interesse local;

II - suplementar a legislação federal e a estadual



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

no que couber; (...)”

Assim, não há que se falar em violação aos preceitos constitucionais. Neste sentido os seguintes julgados:

“AGRAVO REGIMENTAL NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO. DIREITO ADMINISTRATIVO. ATENDIMENTO BANCÁRIO. COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA LEGISLAR SOBRE ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL. POSSIBILIDADE. REPERCUSSÃO GERAL RECONHECIDA PELO PLENÁRIO VIRTUAL NO RE 610.221-RG PARA RATIFICAR A JURISPRUDÊNCIA DA CORTE. TEMA 272 DA GESTÃO POR TEMAS. **1. Os municípios têm competência para regulamentar o atendimento ao público em instituições bancárias, uma vez que se trata de matéria de interesse local.** 2. A repercussão geral da matéria foi reconhecida pelo Plenário da Corte, que na oportunidade ratificou a jurisprudência do Tribunal sobre o tema. Precedente: RE n. 610.221-RG, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 20.8.2010. 3. *In casu*, o acórdão recorrido assentou: ?INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS ? FILA DE BANCO ? DEMORA NO ATENDIMENTO PELA INSTITUIÇÃO BANCÁRIA ? PERMANÊNCIA COMPROVADA POR PRAZO SUPERIOR A 45 (QUARENTA E CINCO) MINUTOS ? AUSÊNCIA DE EVIDÊNCIA EM SENTIDO CONTRÁRIO ? CONSTITUCIONALIDADE DA LEI MUNICIPAL 4.069/01 ? ATO ILÍCITO CONFIGURADO ? DANOS MORAIS CONFIGURADOS ? VALRO DA INDENIZAÇÃO PROPORCIONAL E RAZOÁVEL ? SENTENÇA MANTIDA PELSÓ PRÓPRIOS FUNDAMENTOS.? 4. Agravo regimental não provido.” (STF - ARE: 715138 MT, Relator: Min. LUIZ FUX, Data de Julgamento: 18/12/2012, Primeira Turma, Data de Publicação: ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-032 DIVULG 18-02-2013 PUBLIC



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

19-02-2013)(grifo nosso)

“AGRAVO DE INSTRUMENTO. COMPETÊNCIA PARA LEGISLAR. MUNICÍPIOS. ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS. SEGURANÇA. INTERESSE LOCAL. AGRAVO REGIMENTAL DESPROVIDO. **Esta Corte, em diversos precedentes, firmou entendimento no sentido de que se insere na competência dos Municípios para legislar sobre assuntos de interesse local (art. 30, I da Constituição Federal) dispor sobre medidas referentes à segurança, conforto e rapidez no atendimento aos usuários de serviços bancários, tais como, por exemplo: estabelecer tempo de atendimento ao público, determinar a instalação de sanitários em agências bancárias e equipamentos de segurança, como portas de acesso ao público. Agravo regimental desprovido.**” (STF - AI: 536884 RS, Relator: Min. JOAQUIM BARBOSA, Data de Julgamento: 26/06/2012, Segunda Turma, Data de Publicação: ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-158 DIVULG 10-08-2012 PUBLIC 13-08-2012) (grifo nosso)

“RECURSO DE APELAÇÃO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - CUMULAÇÃO DOS PEDIDOS DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO EM DINHEIRO - POSSIBILIDADE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - LEI MUNICIPAL - CONSTITUCIONALIDADE - DANO MORAL COLETIVO - DESCABIMENTO - MULTA COMINATÓRIA - CABIMENTO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. É possível, em ação civil pública, a cumulação de pedidos de condenação a obrigação de fazer e de pagamento pelo dano moral causado. 2. **O Supremo Tribunal Federal se posicionou pela constitucionalidade das leis municipais que versam sobre o tempo de atendimento em**



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

instituições bancárias, conforme se verifica no julgamento do Recurso Extraordinário n. 432.789-9 da relatoria do eminente ministro Eros Grau. 3. *A natureza jurídica do apelante, como sociedade de economia mista, não o exime do cumprimento das leis locais.* 4. *Um dos instrumentos legais para induzir o cumprimento de obrigações de fazer e de não fazer é a fixação de astreintes na sentença (art. 461 do CPC, art. 84 do CDC e art. 11 da Lei 7.347/1985). O Poder Judiciário está autorizado a fixar astreintes para assegurar o cumprimento de sua própria decisão, visto que as astreintes não apresentam natureza punitiva, mas tão-só persuasiva.* 5. *Em verdade, é preciso ter cautela, para se evitar que qualquer circunstância, capaz de ocorrer no dia-a-dia, passe a ser motivo de pleito indenizatório, isto porque, meros aborrecimentos e incômodos, ainda que derivados de erro praticado por terceiro, não são capazes de gerar danos morais, eis que, para tanto, impõe-se a existência e um sentimento contundente de dor, sofrimento ou humilhação.* 6. *A determinação ao apelante que afixe, em local visível e de fácil acesso, informações sobre a quantidade de funcionários e a escala de trabalho do setor de caixas convencionais colocados à disposição dos consumidores serve para assegurar que o consumidor tenha à disposição uma ferramenta para fiscalizar o cumprimento da lei e não induz a riscos de segurança, uma vez que não há ordem de disponibilização de escala nominal, mas tão-somente da quantidade de funcionários atendendo nos caixas convencionais. (TJ-MT, Ap 100631/2010, DESA. MARIA APARECIDA RIBEIRO, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 16/04/2013, Publicado no DJE 03/06/2013) (grifo nosso)*

No que tange à alegação de que a referida lei fere o princípio da isonomia, entendo que razão não assiste à parte requerida, tendo em vista que as



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

agências bancárias, correios, agência do INSS e SEMAE estão submetidas à mesma legislação, conforme art. 1º da Lei Municipal, *in verbis*:

“Art. 1º - Ficam as agências bancárias, correios, agência do INSS e SAMAE, obrigadas a colocar a disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas e demais setores em que ocorram aglomerações de usuários, possibilitando que o atendimento ao público seja efetivado em tempo razoável.”

Ademais, ter que dar tratamento isonômico significa tratar igualmente os iguais e desigualmente os desiguais, na medida de suas desigualdades. Logo, evidente que o serviço prestado pelas instituições bancárias não podem ser equiparados àqueles prestados por supermercados, aeroportos, bilheterias de espetáculos ou eventos desportivos, ainda que atendam o público.

Quanto à alegação de que o tempo máximo de atendimento estipulado pela Lei Municipal fere os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, entendo que este se mostra ponderável e proporcional, haja vista que como as próprias instituições bancárias afirmaram, diversos serviços bancários já podem ser realizados sem a presença de qualquer pessoa por intermédio de caixas automáticos ou via internet, o que aponta a possibilidade de que aqueles efetivados pessoalmente nos caixas bancários sejam cada vez menores e mais ágeis. Nesse sentido o julgado ora colacionado:

“MANDADO DE SEGURANÇA. CEF. AGÊNCIAS BANCÁRIAS. TEMPO DE ATENDIMENTO AO PÚBLICO. LEI MUNICIPAL. CONSTITUCIONALIDADE. O Município, ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas em seu território, exerce competência a ele atribuída pelo artigo 30, I, da Constituição



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Federal. Precedentes do STF e do STJ. Não prospera a alegação de ofensa aos princípios constitucionais da isonomia, proporcionalidade e razoabilidade. A legislação municipal em comento é dirigida a todas as agências bancárias do Município de Santo André, indiscriminadamente, e, ademais, o lapso temporal entre 20 e 30 minutos estipulado pela norma atende aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade. Apelação a que se nega provimento.” (TRF-3 - AMS: 4373 SP 0004373-29.2008.4.03.6126, Relator: DESEMBARGADORA FEDERAL MARLI FERREIRA, Data de Julgamento: 23/08/2013, QUARTA TURMA,)

Feitas as considerações acima, destaco que o tempo máximo de permanência nas filas de atendimento estabelecido no parágrafo único do art. 1º da Lei Municipal nº 2.603/06 é de trinta minutos para pessoa física e quarenta e cinco minutos para pessoa jurídica. Eis o que dispõe o texto legal:

“Parágrafo único: Para efeitos desta lei, fica estabelecido como tempo máximo de permanência nas filas de atendimento, trinta minutos para pessoa física, e quarenta e cinco minutos para pessoa jurídica.”

Sendo assim, analisando os autos, verifico que as instituições bancárias requeridas descumpriram repetidamente o parágrafo único do art. 1º da Lei Municipal nº 2.603/06, conforme certidão de diligências e senhas com os respectivos registros de atendimento juntados aos autos, os quais passo a descrever uma a uma no quadro abaixo:



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

	Tempo de espera - 02/05/13	Tempo de espera - 06/05/13
Banco Sicredi	1 h e 10 min – fls. 120	57 min – fls. 102
Banco Santander	31 min – fls. 122	39 min – fls. 104
Banco da Amazônia	13 min – fls. 90	20 min – fls. 117
Itaú Unibanco	21 min – fls. 96	44 min – fls. 107
Banco Bradesco	28 min – fls. 98	1 h e 25 min – fls. 106
Banco HSBC	1 h e 07 min – fls. 100	45 min – fls. 114

Diante do quadro acima, verifico que não restou configurado o descumprimento do requerido Banco da Amazônia quanto ao tempo máximo de permanência na fila de atendimento.

No entanto, verifico pela certidão de fls. 90 que este não realiza a emissão de senha às pessoas que necessitam de atendimento preferencial, restando demonstrado o descumprimento dos arts. 3º e 7º da Lei Municipal, *in verbis*:

Art. 3º - Ficam obrigados os estabelecimentos descritos no artigo 1º, a emitirem uma senha de atendimento, sem nenhum custo para os usuários, devendo constar obrigatoriamente, mediante impressão mecânica ou eletrônica, o horário de recebimento da senha, horário de atendimento do usuário, data do atendimento, e identificação da instituição emissora.

(...)

Art. 7º- As instituições elencadas no artigo 1º desta lei, deverão providenciar atendimento preferencial aos idosos, gestante, pessoas com criança no colo, pessoas doentes, deficientes físicos, limitando-se o tempo máximo de permanência



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

em fila por essas pessoas em quinze minutos, sob pena de aplicação das sanções descritas no artigo 2º da presente lei.

Quanto ao pedido de aplicação da multa cominatória, analisando os autos, entendo que é possível a fixação de multa por cada caso de descumprimento da decisão judicial, com fulcro no art. 536, § 1º, do Código de Processo Civil. Neste sentido o seguinte julgado:

*“EMENTA – APELAÇÃO CÍVEL – AÇÃO CIVIL PÚBLICA –PRELIMINAR DE INÉPCIA DA INICIAL PELA IMPOSSIBILIDADE CUMULAÇÃO PEDIDO OBRIGAÇÃO DE FAZER E DE NÃO FAZER COM INDENIZAÇÃO – REJEITADA – POSSIBILIDADE DA CUMULAÇÃO – INCONSTITUCIONALIDADE DE LEI MUNICIPAL QUE DISCIPLINA TEMPO DE ESPERA EM FILA – REJEITADA – MEDIDAS RELATIVAS A ATENDIMENTO BANCÁRIO – POSSIBILIDADE – MULTA DIÁRIA – VALOR RAZOABILIDADE – FIXAÇÃO DE TETO MÁXIMO – DANO MORAL COLETIVO CABIMENTO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO – SENTENÇA PARCIALMENTE REFORMADA. É pacífico na jurisprudência a possibilidade de cumulação de pedido de obrigação de fazer com pedido de indenização pecuniária na Ação Civil Pública. As leis municipais que disciplinam tempo de espera em fila não ferem a Constituição Federal, haja vista que os municípios, ao editar referidas Leis, não estão legislando sobre atividade financeira. **A fixação de multa para o descumprimento em caso de condenação em obrigação de fazer é permitida, todavia, deve ser fixado limite máximo de teto para a multa, em respeito ao princípio da razoabilidade.** Possibilidade de configuração do dano à moral coletiva dos consumidores. (TJ-MT, Ap 138829/2014, DRA. VANDYMARA G. R. P. ZANOLO,*



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

*TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 27/10/2015, Publicado no
DJE 09/11/2015)*

Ressalto que a incidência da multa está condicionada ao não cumprimento da decisão, não havendo porque temê-la, bastando apenas que seja dado cumprimento ao provimento judicial e à Lei, caso não queira a instituição financeira assumir o ônus imposto por sua inobservância. Acerca do tema, lecionam Nelson Nery Júnior e Rosa Maria de Andrade Nery:

“Imposição de multa. Deve ser imposta a multa, de ofício ou a requerimento da parte. O valor deve ser significativamente alto, justamente porque tem natureza inibitória. O juiz não deve ficar com receio de fixar o valor em quantia alta, pensando no pagamento. O objetivo das astreintes não é obrigar o réu a pagar o valor da multa, mas obrigá-lo a cumprir a obrigação na forma específica. A multa é apenas inibitória. Deve ser alta para que o devedor desista de seu intento de não cumprir a obrigação específica.” (in “Código de Processo Civil Comentado e Legislação Processual Civil Extravagante em Vigor”, 6ª edição, edição Revista dos Tribunais, p. 764)

Portanto, valendo-me do princípio da isonomia, entendo que deve permanecer o valor fixado pelo TJMT (R\$ 2.000,00 - dois mil reais) para todos os requeridos, sendo ilógico tratar de forma desigual instituições financeiras que se encontram em situação de igualdade.

Quanto ao pedido de condenação em dano moral coletivo, vale dizer que ele é cabível quando o dano ultrapassa os limites do tolerável e atinge, efetivamente, valores coletivos.



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Nessa esteira, deveria ser comprovada a configuração de abalo moral transindividual ou coletivo, o que não restou demonstrado no dos autos. Isso porque, muito embora as instituições bancárias não atendessem, inicialmente, aos requisitos legais exigidos, não se logrou comprovar prejuízos efetivos à coletividade, ou seja, não fica clara a dimensão do dano a fim de se caracterizar o dano moral coletivo.

A corroborar referido entendimento colaciono os seguintes julgados do Tribunal de Justiça do Estado de Mato Grosso:

“RECURSO DE APELAÇÃO - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - CUMULAÇÃO DOS PEDIDOS DE OBRIGAÇÃO DE FAZER E INDENIZAÇÃO EM DINHEIRO - POSSIBILIDADE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - LEI MUNICIPAL - CONSTITUCIONALIDADE - DANO MORAL COLETIVO - DESCABIMENTO - MULTA COMINATÓRIA - CABIMENTO - RECURSO PARCIALMENTE PROVIDO. 1. É possível, em ação civil pública, a cumulação de pedidos de condenação a obrigação de fazer e de pagamento pelo dano moral causado. 2. O Supremo Tribunal Federal se posicionou pela constitucionalidade das leis municipais que versam sobre o tempo de atendimento em instituições bancárias, conforme se verifica no julgamento do Recurso Extraordinário n. 432.789-9 da relatoria do eminente ministro Eros Grau. 3. A natureza jurídica do apelante, como sociedade de economia mista, não o exime do cumprimento das leis locais. 4. Um dos instrumentos legais para induzir o cumprimento de obrigações de fazer e de não fazer é a fixação de astreintes na sentença (art. 461 do CPC, art. 84 do CDC e art. 11 da Lei 7.347/1985). O Poder Judiciário está autorizado a fixar astreintes para assegurar o cumprimento de sua própria decisão, visto que as astreintes não apresentam natureza punitiva, mas tão-



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

só persuasiva. 5. **Em verdade, é preciso ter cautela, para se evitar que qualquer circunstância, capaz de ocorrer no dia-a-dia, passe a ser motivo de pleito indenizatório, isto porque, meros aborrecimentos e incômodos, ainda que derivados de erro praticado por terceiro, não são capazes de gerar danos morais, eis que, para tanto, impõe-se a existência e um sentimento contundente de dor, sofrimento ou humilhação.** 6. *A determinação ao apelante que afixe, em local visível e de fácil acesso, informações sobre a quantidade de funcionários e a escala de trabalho do setor de caixas convencionais colocados à disposição dos consumidores serve para assegurar que o consumidor tenha à disposição uma ferramenta para fiscalizar o cumprimento da lei e não induz a riscos de segurança, uma vez que não há ordem de disponibilização de escala nominal, mas tão-somente da quantidade de funcionários atendendo nos caixas convencionais.” (Ap 100631/2010, DESA. MARIA APARECIDA RIBEIRO, TERCEIRA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 16/04/2013, Publicado no DJE 03/06/2013)(grifo nosso)*

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA
C/C DANOS MORAIS COLETIVOS - AMBAS AS PARTES
APELARAM - LEI MUNICIPAL Nº 1.041/2002 - REGULAMENTA
QUANTO O TEMPO DE ESPERA PARA ATENDIMENTO AO
PÚBLICO NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS - NORMA DE
INTERESSE LOCAL - CONSTITUCIONALIDADE -
PRECEDENTES DO STF - POSSIBILIDADE DE FIXAÇÃO DE
ASTREINTES - CUMPRIMENTO DA DECISÃO - OBSERVÂNCIA
AOS PRINCÍPIOS DA PROPORCIONALIDADE E
RAZOABILIDADE - INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - DANO MORAL
COLETIVO - NÃO-CONFIGURADO - AMBOS RECURSOS
IMPROVIDOS. I - Pode a Lei Municipal regulamentar prazos



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

*máximos para atendimento em agências bancárias, pois visa garantir ao consumidor atendimento ágil e digno, dando eficácia à prestação dos serviços. II - A legislação processual faculta ao Julgador fixar multa cominatória, na ação que tenha como objeto obrigação de fazer e não fazer, com objetivo de obrigar a parte a cumprir a obrigação na forma específica. III - **Para configuração do dano moral é necessário a vinculação do fato à dor, sofrimento psíquico, de caráter pessoal, demonstrando de forma clara e irrefutável o abalo sofrido.** (Ap 34546/2009, DES. JOSÉ SILVÉRIO GOMES, QUARTA CÂMARA CÍVEL, Julgado em 10/08/2009, Publicado no DJE 18/08/2009)(grifo nosso)*

Ante o exposto, julgo parcialmente procedente os pedidos formulados na inicial, confirmando a antecipação de tutela deferida às fls. 222/223, para **impor as seguintes obrigações de fazer** a todos os requeridos:

- a) disponibilizar aos seus usuários pessoal suficiente e necessário a fim de que o atendimento não ultrapasse o prazo de 30 (trinta) minutos para pessoa física não preferencial, de 15 (quinze) minutos para atendimento preferencial e 45 minutos para pessoa jurídica.
- b) instalar cadeiras ou equipamento similar, em quantidade que atenda a média de frequência, aos cliente que tem direito ao atendimento preferencial;
- c) distribuição de senha numérica com a data e horário de chegada dos usuários na agência, ficando o consumidor com o direito de documentar o horário da saída por meio de autenticação mecânica ao final do atendimento ou qualquer outro meio que sirva para o fim pretendido;



ESTADO DE MATO GROSSO
PODER JUDICIÁRIO
COMARCA DE TANGARÁ DA SERRA-MT
JUÍZO DA 3ª VARA

Para o caso de descumprimento da presente decisão, mantenho a multa diária já fixada pelo TJMT no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) para cada descumprimento.

Em razão do exposto, **julgo extinto o processo**, com resolução do mérito, com fulcro no art. 487, inciso I, do Código de Processo Civil.

Por fim, considerando que a parte autora decaiu em parte mínima do pedido, condeno a parte requerida ao pagamento, por inteiro, das custas e despesas processuais e, ainda, dos honorários advocatícios em favor do FUNAMP, os quais arbitro em R\$ 12.000,00 (doze mil reais), na forma do art. 85, parágrafo 8º, da Lei Adjetiva Civil.

Transitada esta em julgado, pagas as custas, certifique-se e arquite-se, com as cautelas de praxe.

P. R. I. C.

Tangará da Serra-MT, 27 de junho de 2016.

Anderson Gomes Junqueira
Juiz de Direito