

**EXCELENTÍSSIMO (A) SENHOR (A) DOUTOR (A) JUIZ (A) DE DIREITO DA
__ VARA CÍVEL DA COMARCA DE PALMAS TOCANTINS.**

A **DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO TOCANTINS**, instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados¹ e, através do **Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor- NUDECON**, representado por seu Defensor Público coordenador que a esta subscreve, na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal e com fulcro nos artigos. 1º, III, 3º, I e III, 7º, 134,170, caput, V, todos da C.F, e ainda pela Lei Complementar Federal nº 80/94 e Lei Complementar Estadual nº55/09 e artigos 81 e seguintes da Lei n.º 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) e art. 5.º, II da Lei 7.347/1985 (Lei da Ação Civil Pública), com a redação dada pela Lei n.º 11.448/2007, ajuizar a presente:

AÇÃO CIVIL PÚBLICA C/C OBRIGAÇÃO DE FAZER E PEDIDO DE TUTELA DE URGÊNCIA

Em face do **BANCO DO BRASIL S/A**, pessoa jurídica de direito privado, inscrita no Cadastro de Pessoas Jurídicas sob o nº 00.000.000/0001-91, com endereço na SBS, lote 23, nº s/n, Q.01, BL. A, térreo, Bairro: Setor Bancário Sul, CEP: 70073-900, Brasília-DF, pelos fatos e fundamentos que passam a ser demonstrados.

¹ CF/1988, art. 134.

1. DA LEGITIMIDADE DA DEFENSORIA PÚBLICA PARA A TUTELA DOS DIREITOS METAINDIVIDUAIS.

A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, assim considerados na forma do inciso LXXIV do art. 5º da Constituição Federal, conforme preconiza o caput do artigo 134, da Norma Ápice, com a redação dada pela Emenda Constitucional nº 80/2014.

É função institucional da Defensoria Pública a promoção de ação civil pública capaz de propiciar a tutela adequada dos direitos difusos, coletivos ou individuais homogêneos, quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes. Nesse sentido é o teor do art. 4º, inciso VII, da Lei Complementar Federal nº 80/94 e do art. 2º, inciso VII, da Lei Complementar Estadual nº 55/09. Ademais, de acordo com o art. 5º, inciso II, da Lei 7.347/85, a Defensoria Pública tem legitimidade para a propositura da ação civil pública. Confira-se:

Art. 5º. Têm legitimidade para propor a ação principal e a ação cautelar: (Redação dada pela Lei nº 11.448, de 2007).
(...)
II - a Defensoria Pública;

Saliente-se que o inciso VII, da Lei Complementar Federal nº 80/94 ressalta que a atuação coletiva deve observar a condição de o resultado da demanda beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes. O legislador se utilizou dessa técnica legislativa justamente para não inviabilizar a aplicação prática do princípio do acesso à justiça e da igualdade, bem como a atuação da Defensoria Pública na defesa dos interesses difusos, em relação aos quais, certamente, haverá beneficiários não hipossuficientes.

Isso porque, caso não se admitisse a atuação da Defensoria Pública em favor de um determinado grupo de hipossuficientes pelo fato de não hipossuficientes puderem vir a obter algum benefício a partir da demanda, estaria configurada censurável

restrição ao acesso à justiça, além de restar estabelecida uma desigualdade vergonhosa entre os cidadãos brasileiros, em nítido menosprezo aos necessitados.

No caso dos autos, em decorrência do que foi apurado na análise do caso concreto, observa-se que a conduta adotada pelo banco réu fere interesses coletivos em sentido estrito, entendidos como aqueles transindividuais de natureza indivisível, dos quais seja titular um grupo, categoria ou classe de pessoas ligadas entre si ou com a parte contrária por uma relação jurídica base.

Acerca da legitimidade da Defensoria Pública para a tutela coletiva, ressalte-se que o Supremo Tribunal Federal, em histórico julgamento realizado no último dia 7 de maio, reconheceu, por unanimidade, **a constitucionalidade da atribuição da Defensoria Pública para a propositura de ação civil pública, oportunidade em que julgou improcedente a Ação Direta de Inconstitucionalidade** (ADI) 3943.

Na oportunidade, os ministros da Suprema Corte entenderam que o aumento de atribuições da Defensoria Pública amplia o acesso à Justiça e é perfeitamente compatível com a Lei Complementar 132/2009 e com as alterações à Constituição Federal promovidas pela Emenda Constitucional 80/2014, que estenderam as atribuições da Defensoria Pública e incluíram a de propor ação civil pública. Confira-se:

“No mérito, o Plenário assentou que a discussão sobre a validade da norma que reconheceu a legitimidade da Defensoria Pública para ajuizar ação civil pública, em típica tutela dos direitos transindividuais e individuais homogêneos, ultrapassaria os interesses de ordem subjetiva e teria fundamento em definições de natureza constitucional-processual, afetos à tutela dos cidadãos social e economicamente menos favorecidos da sociedade. Ao aprovar a EC 80/2014, o constituinte derivado fizera constar o papel relevante da Defensoria Pública (“Art. 134. A Defensoria Pública é instituição permanente, essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe, como expressão e instrumento do regime democrático, fundamentalmente, a orientação jurídica, a promoção dos direitos humanos e a defesa, em todos os graus, judicial e extrajudicial, dos direitos individuais e coletivos, de forma integral e gratuita, aos necessitados, na forma do inciso LXXIV do art. 5º desta Constituição Federal”). Em Estado marcado por inegáveis e graves desníveis sociais e pela concentração de renda, uma das grandes barreiras para a implementação da democracia e da cidadania ainda seria o efetivo acesso à Justiça. Além

disso, em Estado no qual as relações jurídicas importariam em danos patrimoniais e morais de massa por causa do desrespeito aos direitos de conjuntos de indivíduos que, consciente ou inconscientemente, experimentariam viver, o dever de promover políticas públicas tendentes a reduzir ou suprimir essas enormes diferenças passaria pela operacionalização de instrumentos que atendessem com eficiência às necessidades dos seus cidadãos. A interpretação sugerida pela autora desta ação tolheria, sem razões de ordem jurídica, a possibilidade de utilização de importante instrumento processual — a ação civil pública — capaz de garantir a efetividade de direitos fundamentais de pobres e ricos a partir de iniciativa processual da Defensoria Pública. Não se estaria a afirmar a desnecessidade de a Defensoria Pública observar o preceito do art. 5º, LXXIV, da CF, reiterado no art. 134 — antes e depois da EC 80/2014. No exercício de sua atribuição constitucional, seria necessário averiguar a compatibilidade dos interesses e direitos que a instituição protege com os possíveis beneficiários de quaisquer das ações ajuizadas, mesmo em ação civil pública. Condicionar a atuação da Defensoria Pública à comprovação prévia da pobreza do público-alvo diante de situação justificadora do ajuizamento de ação civil pública — conforme determina a Lei 7.347/1985 — não seria condizente com princípios e regras norteadores dessa instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, menos ainda com a norma do art. 3º da CF. Se não fosse suficiente a ausência de vedação constitucional da atuação da Defensoria Pública na tutela coletiva de direitos, inexistiria também, na Constituição, norma a assegurar exclusividade, em favor do Ministério Público, para o ajuizamento de ação civil pública. Por fim, a ausência de demonstração de conflitos de ordem objetiva decorrente da atuação dessas duas instituições igualmente essenciais à justiça — Defensoria Pública e Ministério Público — demonstraria inexistir prejuízo institucional para a segunda, menos ainda para os integrantes da Associação autora. [ADI 3943/DF, rel. Min. Cármen Lúcia, 6 e 7.5.2015. \(ADI-3943\) INFO 784](#)

Destarte está pacificada a questão acerca da legitimidade da Defensoria Pública para a tutela coletiva. Com efeito, para dar corpo à garantia gravada no inciso LXXIV do artigo 5º da Constituição Federal, o legislador constituinte ordenou aos Estados, no subsequente artigo 134 da Carta Política, a criação de órgão estatal próprio para outorgar aos pobres o direito básico de acesso, integral e gratuito, à tutela jurisdicional, nominado pela própria Constituição como Defensoria Pública.

2. DA NARRATIVA FÁTICA

Conforme amplamente noticiado pelos principais veículos de comunicação do Estado do Tocantins², os consumidores foram surpreendidos com a notícia de que o Banco do Brasil está implementando um plano de reestruturação que deverá fechar 402 agências, 31 superintendências e transformar 379 agências em postos de atendimento em todo o país, sendo 10 no Tocantins.

Atualmente o Tocantins conta com um total de 48 agências, destas, 2 (duas) serão fechadas – no município de Palmas (Serra do Carmo, localizada na Quadra 104 Sul, e a agência da UFT) - e 8 (oito) serão reduzidas a postos de atendimento: nos municípios de Ananas, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Fátima, Figueirópolis, Natividade, Taquaralto (Palmas) e a agência da Praça do Bosque dos Pioneiros, em Palmas.

Tal notícia vem causando grande repercussão nacional e local, haja vista que inúmeros usuários dos serviços do Banco do Brasil estão se sentindo lesados com a modificação unilateral do conteúdo e/ou qualidade do contrato celebrado entre o banco e seus clientes, sabidamente vulneráveis.

Sem falar que tal medida, só irá agravar ainda mais a realidade dos serviços bancários fornecidos pela Requerida no Estado do Tocantins, os quais vem ferindo constatemente as normas de prestabilidade, qualidade, eficiência e continuidade dos serviços, conforme comprova os inúmeros autos de infrações lavrados pelo PROCON e apresentados nas Ações Cíveis Públicas (Número dos Processos: 0038482-92.2016.8.27.2729; 0001491-86.2016.827.2707), propotas pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Insta mencionar que só em 2016, o PROCON aplicou mais de 50 Autos de Infração, somente na instituição Requerida, por irregularidades constatadas nas fiscalizações realizadas em todo o estado, dentre as quais se destaca a morosidade no atendimento, o que justificaria a ampliação e expansão da estrutura, bem como a contratação de mais funcionários, não o inverso.

² <http://www.jornaldotocantins.com.br/editorias/noticias/economia/saiba-quais-ag%C3%A2ncias-do-banco-do-brasil-ser%C3%A3o-fechadas-no-tocantins-1.1183068>, - <http://g1.globo.com/to/tocantins/noticia/2016/11/agencia-da-uft-em-palmas-esta-entre-que-serao-fechadas-no-tocantins.html>.

Ou seja, ao invés da Requerida aumentar o número de agências a fim de reduzir o número de reclamações e consequentemente melhorar a prestação dos seus serviços, a mesma resolve de forma unilateral, fechar agências e obrigar o consumidores a usarem os canais alternativos de auto atendimento (*Internet Banking*, *BB Celular*, *Fone Fácil*, *Autoatendimento*).

Lembrado que para acessar os canais digitais, o consumidor deverá ser submetido aos custos de aquisição de um smartfone ou um computador e de contratação de um serviço internet, o qual deverá ser de qualidade, realidade esta não vivenciada pelos moradores das cidades no interior do Tocantins, que se sujeitam ao uso de uma internet de péssima qualidade, havendo localidades que não tem acesso à rede mundial de computadores.

Frisa-se que é prática abusiva alterar unilateralmente contratos com natureza de serviço essencial e que esta alteração pode afetar os correntistas das agências bancárias extrapolando os limites da legalidade.

Além do mais, o Banco Requerido não está levando em conta, fatores como a vulnerabilidade econômica³ e a técnica dos consumidores/clientes das cidades que terão suas Agências Bancárias transformadas em Postos de Atendimento (Ananás, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Fátima, Figueirópolis, Natividade, Taquaralto (Palmas) e a agência da Praça do Bosque dos Pioneiros, em Palmas).

Pois estes consumidores a partir das mudanças anunciadas, terão que arcar com custo de deslocamento, alimentação e outros, quando precisarem utilizar **“todos os serviços bancários contratados”**, nas cidades que possuem Agências Bancárias, que ficam normalmente em uma distância mínima de 60km.

E senão bastasse, considerando a realidade social do grupo de consumidores/clientes das referidas cidades de interior que utilizam os serviços bancários da Requerida, temos em sua grande maioria, pessoas de zona rural e idosos, que são leigas e desprovidas de contato com tecnologia (vulnerabilidade técnica⁴), que certamente terão

³ Situação em que um indivíduo se encontra carente, ou desprovido, parcial ou totalmente, de algo.

⁴ Consiste na ausência de conhecimentos específicos sobre o produto ou serviço que ele adquire ou utiliza em determinada relação de consumo.

dificuldades de acesso a tais serviços alternativos.

Porém, a Requerida insiste em afirmar que não há qualquer diferença para os clientes entre agências e postos de atendimento, o que a própria Resolução nº 4.072/12 do BCB desmente, conforme segue:

*Art. 5º O Posto de Atendimento é **dependência, subordinada a agência ou à sede da instituição, destinada ao atendimento ao público no exercício de uma ou mais de suas atividades**, podendo ser fixo ou móvel.*

*§ 3º É facultada a instalação de PA destinado ao oferecimento de serviços de conveniência aos clientes da instituição, bem como à divulgação de produtos e serviços, **sem a realização de operações ou prestação de serviços financeiros**.*

Art. 6º As instituições referidas no art. 1º devem informar, nos seus PAs, em local e formato visíveis ao público:

*I - **os serviços oferecidos no PA;***

*II - **a localização da dependência mais próxima, para efeito da prestação dos serviços eventualmente não disponíveis naquele PA;** e*

III - a localização da agência subordinadora ou da sede, conforme o caso. – (Grifo Nosso)

Portanto, há sim diferença entre os dois tipos de serviços, sendo o Posto de Atendimento, uma unidade com atividades mais restritas, **podendo inclusive não realizar operações ou prestações de serviços financeiros**.

É cediço, igualmente, da crise econômica que o país enfrenta, mas os últimos balanços bancários demonstram que a referida crise não atingiu as instituições financeiras. O lucro dos bancos, inclusive, supera o lucro de todos os outros setores da economia brasileira juntos⁵, não revertendo tais valores em melhoria na prestação dos serviços.

Destaca-se que somente de abril a junho de 2016, o banco Requerido obteve lucro de exatamente R\$ 2,46 bilhões, contudo, mesmo com sucessivos ganhos bilionários a cada trimestre, o serviço bancário fica a desejar, pois constata-se, diariamente, consumidores sofrendo nas filas, até mesmo fora das agências, aguardando horas por atendimento embaixo de chuva e sol, comprovando a real necessidade de expansão das unidades de atendimento e a contratação de mais bancários.

⁵ <http://www.infomoney.com.br/mercados/acoes-e-indices/noticia/5510470/lucro-bancos-supera-todos-outros-setores-juntos-isso-mau-sinal>

A má prestação de serviços do Banco do Brasil no Estado do Tocantins, como dito, pode ser evidenciada nas Ações Cíveis Públicas (Número dos Processos: 0038482-92.2016.8.27.2729; 0001491-86.2016.827.2707), propostas pela Defensoria Pública do Estado do Tocantins.

Considerando a realidade, o investimento apenas em canais digitais não implica na efetiva melhoria na prestação do serviço, o que deveria ser utilizado como alternativa e não ferramenta principal. Dessa forma, a medida mais correta seria a ampliação dos canais digitais, mas, sobretudo, deveria investir na abertura de agências e contratação de funcionários.

Ainda, como característica dos comércios locais, há a prevalência do uso de moeda em espécie, principalmente no interior do estado, onde o acesso direto aos terminais de saque é fundamental para o uso dos recursos financeiros pelos consumidores, que na maioria das vezes não utilizam de forma habitual cartões de crédito ou débito.

Portanto, percebe-se a maior preocupação com os lucros, bem como com a economia resultante das mudanças ora apresentadas e o descaso com os direitos consumeristas norteadores da relação em questão, conforme será demonstrado.

3. DO DIREITO

3.1. SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SEU CARÁTER ESSENCIAL.

Do ponto de vista legal, doutrinário e jurisprudencial, tem-se que os **serviços bancários constituem serviço público essencial**, pois atende uma das necessidades básicas dos cidadãos, constituindo, em tempos modernos, como primordial a uma vida digna que, certamente, hoje não mais é possível vislumbrar sem o fornecimento satisfatório de tal bem.

Não se pode conceber de maneira absoluta, que os moradores do Municípios que terão suas Agências fechadas ou reduzidas a simples Pontos de

Atendimento, fiquem privados dos serviços financeiros dos Bancos do Brasil, apenas sendo atendidos por canais alternativos.

A doutrina frequentemente utiliza a Lei Federal nº 7.783/89 como parâmetro para avaliar a essencialidade de um serviço público. Para efeito de disciplinar o direito de greve, o art. 10 dessa Lei define quais são os serviços ou atividades essenciais e dispõe sobre as necessidades inadiáveis da comunidade. Como não poderia deixar de ser, os **serviços bancários recebem atenção, confirmando a tese que ora sustentamos:**

"Art. 10 - São considerados serviços ou atividades essenciais: XI COMPENSAÇÃO BANCÁRIA. (...)" (sem ênfases no original). Adiante, ainda, o art. 11 preleciona que: "Art. 11. **Nos serviços ou atividades essenciais**, os sindicatos, os empregadores e os trabalhadores **ficam obrigados, de comum acordo, a garantir, durante a greve, a prestação dos serviços indispensáveis ao atendimento das necessidades inadiáveis da comunidade**."Parágrafo único. São necessidades inadiáveis da comunidade aquelas que, não atendidas, coloquem em perigo iminente, a saúde ou a segurança da população."

Por tal desiderato, tem-se que os serviços bancários são considerados de natureza essencial, nos termos do art. 10, inciso XI, da Lei Federal nº 7.783/89, **não podendo ser suspensa ou reduzida de maneira unilateral**, como ocorreu no caso noticiado nestes autos, diante da sua essencialidade e continuidade.

3.2. DA COMPROVADA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS.

Sabe-se que a requerida, como qualquer empresa, possui a liberdade, através da livre iniciativa, de encerrar suas atividades. Todavia, tal liberdade não deve ser irrestrita a ponto de se sobrepor aos direitos dos consumidores, de igual forma garantidos pela Constituição Federal.

Outro ponto a ser analisado é o binômio necessidade-possibilidade. Explica-se: sabe-se que nenhuma empresa tem a obrigação de funcionar com prejuízo, nem é o que pleiteamos nesta ação. Sabe-se também que o Brasil e a economia global passam por um momento de recessão, como amplamente divulgado pela mídia. Todavia, por incrível que pareça, a referida crise não atingiu os bancos brasileiros, que aplicam um dos mais altos juros do mundo, com elevado *spread*⁶ e que atingem trimestralmente cifras bilionárias de lucro – aqui se reside a *possibilidade da manutenção das agências*.

Essa argumentação, aliada ao fato de semanalmente serem aplicadas dezenas de sanções do PROCON em bancos, nos leva à conclusão de que fechar agências e diminuir o corpo de funcionários não é a melhor solução para o problema no estado. O Brasil é um país de dimensões continentais, com realidades completamente distintas. A requerida, por sua vez, sem qualquer análise qualitativa desses dados, tomou uma medida uniforme para todas as regiões, qual seja, encerramento de agências e redução do corpo de funcionários com plano de incentivo à aposentadoria, com o objetivo de economizar e investir em atendimentos virtuais. Estima-se que 255 agências digitais serão abertas em 2017.

Repise-se, a realidade social e econômica encontrada no Tocantins não é a mesma realidade de São Paulo, Rio Grande do Sul ou Paraná. **Infelizmente nosso estado não possui um serviço de internet que atenda os requisitos de qualidade e prestabilidade, suficientes a garantir que os consumidores/clientes possam concluir suas transações bancárias com segurança e eficiência.**

3.3. DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E DO DEVER DE PRESTAR SERVIÇO ESSENCIAL ADEQUADO.

A Lei nº 8.078/1990 define, ao longo de seu art. 6º, os direitos básicos do consumidor, dentre os quais são destacados:

- I – a proteção da vida, saúde e segurança contra os riscos provocados por práticas no fornecimento de produtos e serviços considerados perigosos ou nocivos;
- II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações;

⁶ diferença entre as taxas que os bancos pagam para captar recursos e as que cobram dos consumidores.

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade, tributos incidentes e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

[...]

V - a modificação das cláusulas contratuais que estabeleçam prestações desproporcionais ou sua revisão em razão de fatos supervenientes que as tornem excessivamente onerosas;

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

[...]

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

Desta forma, o serviço público bancário deve se pautar pelo princípio da eficiência. É o que se denota do disposto no artigo 37, *caput*, da Constituição Federal de 1988: *“a administração pública direta e indireta de qualquer dos Poderes da União, dos Estados, do Distrito Federal e dos Municípios obedecerá aos princípios de legalidade, impessoalidade, moralidade, publicidade e eficiência [...]”*.

É sabido que o fornecedor responde de forma objetiva pelos danos causados ao consumidor em decorrência de vício no produto ou serviço. Tal premissa está consubstanciada no artigo 14, do CDC.

Ademais, prevê o artigo 20, parágrafo 2º, do Código de Defesa do consumidor, que o serviço é impróprio quando não atende as necessidades almejadas pelo consumidor, *ipso litéris*:

Art. 20. O fornecedor de serviços responde pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor, assim como por aqueles decorrentes da disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e à sua escolha:

[...]

§ 2º São impróprios os serviços que se mostrem inadequados para os fins que razoavelmente deles se esperam, bem como aqueles que não atendam as normas regulamentares de prestabilidade.

Em se tratando de concessionária de serviços públicos, importa destacar o art. 22 do CDC, *in verbis*:

Art. 22. Os órgãos públicos, por si ou suas empresas, **concessionárias, permissionárias ou sob qualquer outra forma de empreendimento, são obrigados a fornecer serviços adequados, eficientes, seguros e, quanto aos essenciais, contínuos.**

Parágrafo único. **Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obrigações referidas neste artigo, serão as pessoas jurídicas compelidas a cumpri-las e a reparar os danos causados, na forma prevista neste código.** (grifos nossos).

Os vícios de qualidade são aqueles que fazem com que os serviços se tornem impróprios ao consumo ou lhes diminuam o valor. São considerados também como vícios de qualidade quando os serviços apresentam falhas na informação. Assim, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos danos puramente econômicos sofridos pelos consumidores quando a atividade se demonstrar inadequada para o fim que razoavelmente dela se espera.

A conduta do banco reclamado enquadra-se nas seguintes práticas abusivas, a saber:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

IV - prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços;

VI – executar serviços sem prévia elaboração de orçamento e autorização expressa do consumidor, ressalvadas as decorrentes de práticas anteriores entre as partes;

Neste sentido, cita-se o Decreto nº 2.181/97 elenca um rol de práticas infrativas no seu art. 12:

Art. 12. São consideradas práticas infrativas:

[...]

III - recusar, sem motivo justificado, atendimento à demanda dos consumidores de serviços;

[...]

V – **prevalecer-se da fraqueza ou ignorância do consumidor, tendo em vista sua idade, saúde, conhecimento ou condição social, para impingir-lhe seus produtos ou serviços.**

Logo, resta configurada a violação ao Código de Defesa do Consumidor, devendo o BANCO DO BRASIL regularizar a prestação do serviço público de manutenção e administração das 10 agências bancárias, sendo destas, 2 (duas) que serão fechadas – no município de Palmas (Serra do Carmo, localizada na Quadra 104 Sul, e a agência da UFT) - e 8 (oito) serão reduzidas a postos de atendimento: nos municípios de Ananás, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Fátima, Figueirópolis, Natividade, Taquaralto (Palmas) e a agência da Praça do Bosque dos Pioneiros, em Palmas.

3.4. ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO BANCÁRIO

Cabe referir que a relação jurídica havida entre as partes é regida pelo Código de Defesa do Consumidor - Lei Federal n. 8.078/90, porquanto o BANCO DO BRASIL S/A, é fornecedor na acepção do art. 3º do CDC, uma vez que forneceu serviços (art. 3º, § 2º, do CDC) a consumidores (art. 2º do CDC). Soma-se a isso, ainda, a vulnerabilidade do destes consumidores, adquirentes do serviço, em relação à empresa requerida.

Outrossim, o usuário dos serviços bancários é o destinatário final do produto fornecido, pois, conforme o ensinamento de Arruda Alvim, em síntese, "*o consumidor é aquele que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final*" (Código do consumidor comentado. 2. ed. São Paulo: Revista dos Tribunais, 1995, p. 15).

Da leitura dos dispositivos do Estatuto Consumerista a seguir trazidos à colação, resta clara a existência de relação de consumo entre os **sujeitos**.

Art. 2º Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final.

Parágrafo único. Equipara-se a consumidor a coletividade de pessoas, ainda que indetermináveis, que haja intervindo nas relações de consumo.

Art. 3º Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

§ 1º Produto é qualquer bem, móvel ou imóvel, material ou imaterial.

§ 2º Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza

bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista.

É de considerar a relação em tela como de consumo, estando confirmado que o BANCO DO BRASIL S/A, forneceu o serviço em questão e não prestou serviços de maneira eficaz, como ofertado.

Vale frisar os arts. 1º, III; 5º, XXXII e 170, V da Constituição Federal de 1988, garantidores da dignidade da pessoa humana e a defesa do consumidor como direito fundamental do cidadão, dever do Estado e princípio geral da ordem econômica, tendo como objetivo assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social.

Nesse liame, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 51, inciso XIII, estabelece como cláusula abusiva aquela que autoriza o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração. Salta aos olhos que tal disposição desencadearia um robusto desequilíbrio na relação jurídica, eis que privilegiaria o fornecedor em detrimento do consumidor.

Uma vez aperfeiçoada a celebração do contrato, os contratantes têm o dever de cumprir com as obrigações avençadas. Desta sorte, possibilitar a apenas uma das partes, *in casu* o fornecedor, a opção de cancelar ou alterar o contrato, causaria um grave desequilíbrio na relação, porquanto geraria sensação de insegurança e incerteza ao consumidor.

Assim, reside por igual no conteúdo da norma a máxima que veda o comportamento contraditório, relacionado à boa-fé objetiva e às justas expectativas depositadas no negócio jurídico.

A jurisprudência majoritária abaliza as ponderações expendidas até o momento, consoante se infere:

Apelação Cível. Seguro de Vida. Notificação com proposta de migração para outro plano. Descontinuidade do pacto. Impossibilidade. Abusividade da rescisão unilateral. Apelo improvido. **Mostra-se abusiva a rescisão unilateral pretendida pela seguradora, com base em readequação atuarial, impondo-se a manutenção do contrato de seguro de vida em questão, com os reajustes do prêmio e dos capitais segurados, nos moldes iniciais.** Desproveram o apelo. Unânime. (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande

do Sul – Sexta Câmara Cível/ Apelação Cível Nº 70024650822/
Relator: Desembargador Artur Arnildo Ludwig/ Julgado em
27.05.2010)” (grifos nossos)

Apelação Cível. Seguro de vida em grupo e acidente pessoais. Sucessivas renovações automáticas. Rescisão unilateral. Impossibilidade. Vínculo de trato sucessivo. CDC. Princípio da confiança. Manutenção do contrato. Sentença mantida. Honorários majorados. **Tratando-se de típica relação de consumo, caracterizada pela vulnerabilidade da contratante, implica nulidade da cláusula que ampara o rompimento unilateral do contrato, desprovido de justificativa plausível. Mostra-se arbitrária e descompromissada a conduta da seguradora, ferindo os princípios basilares dos contratos, mormente o da confiança.** [...] Proveram o recurso adesivo. (Tribunal de Justiça do Estado do Rio Grande do Sul – Sexta Câmara Cível/ Apelação Cível Nº 70032628422/ Relator: Desembargador Artur Arnildo Ludwig/ Julgado em 22.04.2010). (grifos nossos).

Entretanto, não basta a mera previsão de cláusula permitindo a resilição pelo consumidor para legitimar a alteração unilateral do contrato pelo fornecedor. Diante da situação concreta, imperiosamente há que se analisar o direito de resilir o contrato, e neste caso verifica-se que a alteração foi feita em descompasso com o corolário da boa-fé objetiva ou mesmo arrimado em abuso de direito.

Verifica-se que o escopo fundante do inciso XIII do artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor está assentado em assegurar ao consumidor e ao fornecedor em posição contratual de igualdade e equilíbrio, a fim de combater que esse se utilize da hipossuficiência apresenta por aquele. Essa hipossuficiência garante ao consumidor a interpretação mais favorável das cláusulas contratuais, além da possibilidade de declaração de ofício da nulidade de cláusula contratual abusiva, a fim de proteger-lhe das práticas abusivas decorrentes da massificação dos contratos.

Poderia haver uma flexibilização da supramencionada obrigação caso a Requerida comprovasse que não há mais possibilidade para tanto, por exemplo, através de demonstrativos de prejuízo na sua atividade, o que, repise-se, não é a realidade da empresa demandada. Apenas em 2015 o Banco do Brasil registrou lucro líquido de **R\$ 14,4 bilhões**, resultado 28% superior ao obtido em 2014, quando seus

ganhos somaram **R\$ 11,24 bilhões**.⁷ Nenhum setor econômico auferiu tanto lucro no Brasil como o setor bancário, garantindo mais ganhos que todos os outros setores da economia em conjunto.

Assim, os canais de atendimento eletrônicos e presenciais apresentam perfis bastante distintos frente à necessidade do cliente, sobretudo nos consumidores tocaninenses de municípios mais distantes. Apesar de a tecnologia de automação bancária permitir o encurtamento de distâncias, a democratização do acesso aos serviços e o autoatendimento ainda não substitui de forma completa a necessidade de atendimento pessoal presencial.

Em razão das justas expectativas depositadas na avença pactuada, é proibido ao fornecedor implementar modificações, de maneira unilateral, sem que haja robusto motivo. Toda alteração contratual, superveniente à conclusão do contrato de consumo, deve ser discutida entre fornecedor e consumidor, não sendo válida qualquer disposição contratual que afirme o contrário.

3.5. DESCUMPRIMENTO DA OFERTA.

No cenário em foco, constata-se que os consumidores possuíam, de forma assegurada pelo BANCO DO BRASIL, **o direito aos serviços bancários em suas agências contratadas para prestação de tais serviços.**

Percebe-se que o fornecedor tornou público a decisão de encerrar determinadas agências e reduzir outras para postos de atendimento no Estado do Tocantins, indo de encontro com a oferta apresentada no momento da contratação.

Nesse contexto, o artigo 30 do Código de Defesa do Consumidor, estabelece que toda oferta ou informação relativa a produtos e serviços tornada pública, vincula o fornecedor ofertante, obrigando-o ao cumprimento. Ficando o fornecedor vinculado à oferta e/ou informação.

Logo, pode o consumidor exigir seu cumprimento forçado, aceitar outro produto ou prestação de serviço, ou então, rescindir o contrato, com direito à

⁷ <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/02/lucro-do-banco-do-brasil-sobe-para-r-144-bilhoes-em-2015.html>

restituição de quantia eventualmente antecipada, nos termos do artigo 35, do Código de Defesa do Consumidor.

Art. 30. Toda informação ou publicidade, suficientemente precisa, veiculada por qualquer forma ou meio de comunicação com relação a produtos e serviços oferecidos ou apresentados, obriga o fornecedor que a fizer veicular ou dela se utilizar e integra o contrato que vier a ser celebrado. (grifos nossos)

Art. 35. Se o fornecedor de produtos ou serviços recusar cumprimento à oferta, apresentação ou publicidade, o consumidor poderá, alternativamente e à sua livre escolha:

I - exigir o cumprimento forçado da obrigação, nos termos da oferta, apresentação ou publicidade;

II - aceitar outro produto ou prestação de serviço equivalente;

III - rescindir o contrato, com direito à restituição de quantia eventualmente antecipada, monetariamente atualizada, e a perdas e danos.

Ocorre que o fornecedor, em 2017, não possuirá em seus quadros de funcionamento, por decisão unilateral, um total de 402 agências em todo país, e que 379 serão transformadas em postos de atendimento, destas 08 no Tocantins.

Evidencia-se então, um claro descumprimento de oferta, pois, posterior a contratação dos serviços bancários em agências específicas, o banco comunica o fechamento das mesmas sem nenhuma preocupação com os seus consumidores.

Diante dos dispositivos supracitados, entende-se que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e consequentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado.

Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor.

Outrossim, conforme dispõe o art. 35 do CDC que o fornecedor não pode se recusar a cumprir a oferta, porém, uma vez descumprida a obrigação, pode o consumidor exercer as opções previstas nos incisos do artigo supracitado.

Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta e/ou informação, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor.

Nesse contexto, sob a ótica do Código de Defesa do Consumidor, toda oferta relativa a produtos e serviços vincula o fornecedor ofertante, obrigando-o ao cumprimento do que oferecer, nos termos do já mencionados artigos 30 e 35.

Reitera-se e ratifica-se, então, pelos dispositivos em comento, que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e consequentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado. Desta forma, a partir do momento que o fornecedor anuncia uma oferta, automaticamente já está caracterizada sua obrigação de cumprir aquilo que foi veiculado para o consumidor.

Logo, resta evidente ao compulsarmos os autos, que o serviço contratado, logo, passará a não ser mais prestado, tudo em desconformidade com a oferta realizada, ou seja, de forma inadequada para os fins que razoavelmente se esperava. Há, na realidade, uma insuficiência do serviço prestado. Neste íterim, resta cristalina a violação do fornecedor Banco do Brasil a não só às normas do Código de Defesa do Consumidor, mas também à Constituição Federal.

Portanto, é direito do consumidor exigir o cumprimento forçado do que lhe foi ofertado, visto que houve descumprimento da oferta por parte do Banco do Brasil, ensejando a atuação da Defensoria Pública, por meio do Núcleo de Proteção e Defesa do Consumidor, assim como a censura da conduta perniciosa da empresa Ré, uma vez que restou indubitavelmente configurado lesão aos direitos dos consumidores usuários dos serviços bancários efetivamente contrados.

3.6. LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA E AS VARIÁVEIS AO ACESSO BANCÁRIO.

Os estudos sobre a questão regional sempre se caracterizaram pela análise do comportamento das variáveis reais da economia (produção, emprego, salários

etc.). Além disto, destaca-se também o fato de que variáveis monetárias e financeiras são recorrentemente negligenciadas.

O crescente, e sem precedentes, processo de desregulamentação dos sistemas financeiros evidenciou-se com o surgimento das chamadas tecnologias de informação, que transformaram a moeda cada vez mais em pedaços de informações transferidas através de sofisticadas redes de telecomunicações, tendo como principal consequência deste processo o aumento dos canais de transmissão monetária.

No entanto, ao invés de levar inexoravelmente a uma alta descentralização e dispersão no formato das atividades financeiras, a desregulamentação, globalização e introdução de tecnologias de informação terá coerência se forem levadas em consideração as particularidades de cada consumidor.

Entretanto, muito mais do que um processo autônomo e uniforme, a globalização financeira é inerentemente um fenômeno geográfico, fruto de estratégias organizacionais, tecnológicas, corporativas e regulatórias de instituições.

Nesta perspectiva, e levando em consideração a realidade do Estado do Tocantins, está clara a necessidade de discussão acerca do fechamento das agências bancárias e da transformação de algumas em postos de atendimento, uma vez que a atitude da instituição financeira prejudicará diretamente a economia do Estado, principalmente nos municípios do interior, onde existem poucas agências bancárias e o uso do dinheiro em espécie ainda se sobrepõe ao uso de cartões de crédito e débito, afetando assim muitos consumidores, e especialmente os carentes e idosos, que precisariam, muitas vezes, se deslocar para municípios vizinhos.

Destaca-se, ainda, que o Estado do Tocantins está entre os estados do país com menor no número de domicílios com acesso à internet, segundo dados da Anatel, o índice é de menos de 10 por cento (5,6).

Para corroborar tal argumento, além do baixo número de domicílios com acesso à internet, temos o IDH dos municípios que serão afetados com o fechamento de agências e abertura de postos de atendimento. Sabe-se que tais unidades

não dispõem da integralidade de serviços oferecidos pelas agências bancárias, o que os levará ao deslocamento a outros municípios para realização de empréstimos ou abertura de contas, por exemplo. O IDH médio do Brasil é de 0,755, segundo dados do IBGE⁸, o índice dos municípios Tocantinenses atingidos, por outro lado, é de 0,671 (Ananás), 0,676 (Cristalândia), 0,683 (Divinópolis), 0,697 (Fátima), 0,689 (Figueiropolis) e 0,673 (Natividade)⁹, bem abaixo da média brasileira, demonstrando uma evidente necessidade da prestação plena desses serviços nos municípios elencados.

Com fundamento nesses dados, **é possível compreender que as medidas que serão adotadas pela instituição, como a abertura de agências virtuais e investimento em aplicativos, não supre as necessidades da população tocantinense.**

Deste modo, o fechamento das agências físicas, prejudicará a política monetária no desenvolvimento das regiões. Isto porque, observa-se a constatação empírica da diversidade – de desenvolvimento econômico e institucional – entre regiões e seus respectivos sistemas financeiros, mas também pela crença de que em uma sociedade capitalista, a moeda é capaz de afetar, de forma permanente, as variáveis reais da economia.

Destarte, o encerramento das agências do município de Palmas (Serra do Carmo, localizada na Quadra 104 Sul, e a agência da UFT) - e a transformação das 8 (oito) agências que serão reduzidas a postos de atendimento: nos municípios de Ananas, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Fátima, Figueirópolis, Natividade, Taquaralto (Palmas) e a agência da Praça do Bosque dos Pioneiros, em Palmas, caracteriza um retrocesso para as relações de consumo do Estado.

Deve-se destacar, que após a transformação das aludias Agências em Postos de Atendimento, os consumidores terão que arcar com custo de deslocamento, alimentação e outros, quando precisarem utilizar **“todos os serviços bancários contratados”**, nas cidades que possuírem Agências Bancárias, que ficam normalmente em uma distância mínima de 60km. Vejamos abaixo alguns exemplos:

AGÊNCIAS PRÓXIMAS AO MUNICÍPIO DE ANANÁS

⁸ <http://oglobo.globo.com/economia/renda-menor-faz-brasil-cair-uma-posicao-no-ranking-de-desenvolvimento-humano-18287358>

⁹ <http://www.atlasbrasil.org.br/2013/pt/ranking-> consulta em 19-01-2017.

Distância entre Ananás e Araguatins

79,49 km Distância em linha reta	126 km Distância de condução	1 hora 41 min. Tempo de condução estimado
--	--	---

Distância entre Tocantinópolis e Ananás

72,40 km Distância em linha reta	79 km Distância de condução	1 hora 11 min. Tempo de condução estimado
--	---------------------------------------	---

AGÊNCIAS PRÓXIMAS AO MUNICÍPIO DE NATIVIDADE**Distância entre Porto Nacional e Natividade (Tocantins)**

134,24 km Distância em linha reta	161 km Distância de condução	2 horas 16 min. Tempo de condução estimado
---	--	--

Distância entre Natividade (Tocantins) e Dianópolis

99,55 km Distância em linha reta	127 km Distância de condução	1 hora 42 min. Tempo de condução estimado
--	--	---

AGÊNCIAS PRÓXIMAS AO MUNICÍPIO DE CRISTALÂNDIA**Distância entre Paraíso do Tocantins e Cristalândia**

58,42 km Distância em linha reta	75 km Distância de condução	58 min. Tempo de condução estimado
--	---------------------------------------	--

Distância entre Palmas (Tocantins) e Cristalândia

105,81 km Distância em linha reta	144 km Distância de condução	2 horas 1 min. Tempo de condução estimado
---	--	---

AGÊNCIAS PRÓXIMAS AO MUNICÍPIO DE DIVINÓPOLIS**Distância entre Paraíso do Tocantins e Divinópolis do Tocantins**

0,00 km Distância em linha reta	61 km Distância de condução	55 min. Tempo de condução estimado
---	---------------------------------------	--

Distância entre Miranorte e Divinópolis do Tocantins

74,90 km Distância em linha reta	98 km Distância de condução	1 hora 30 min. Tempo de condução estimado
--	---------------------------------------	---

Assim, os correntistas das agências que serão reduzidas terão que se deslocar a outro Município, ocasionando grandes transtornos, uma vez que o relacionamento diário com os bancos é uma realidade inseparável da vida da maioria das pessoas.

Praticamente tudo passa pelos bancos: pagamento e recebimento de salários, pensões, aposentadorias, taxas, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, saques em dinheiro e transferência de valores, serviços estes, que só serão encontrados em um Agência Bancária.

Lembrando que os clientes/consumidores dos municípios afetados, são compostos por diversos aposentados, idosos, trabalhadores rurais, os quais na

sua maioria, não possuem recursos financeiros para deslocamento, tão pouco, possuem instruções suficientes para uso dos canais virtualizados.

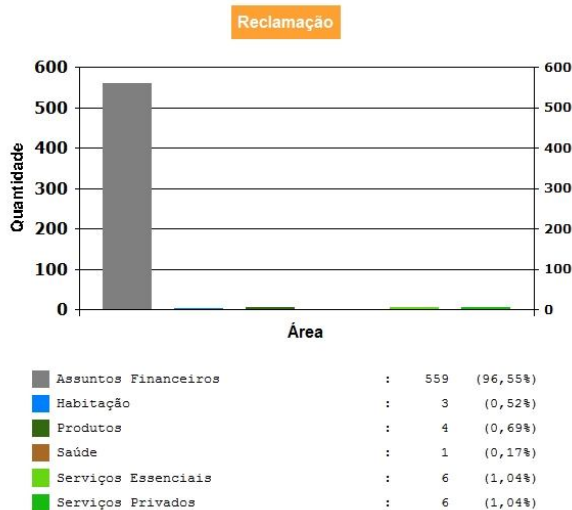
3.7. DA COMPROVADA MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇO

É recorrente o anúncio de que as Instituições financeiras figuram no primeiro lugar no ranking de Reclamações dos Órgãos Proteção e Defesa do Consumidor de todo país e no Tocantins não poderia ser diferente, tanto que o Banco do Brasil, possui inúmeros registros de consumidores insatisfeitos, em razão das falhas na prestação do seus serviços. Prova disto, segue abaixo relatório do SINDEC, extraído no dia 19/01/2017, contendo os números de atendimentos e reclamações da Requerida. Então vejamos:

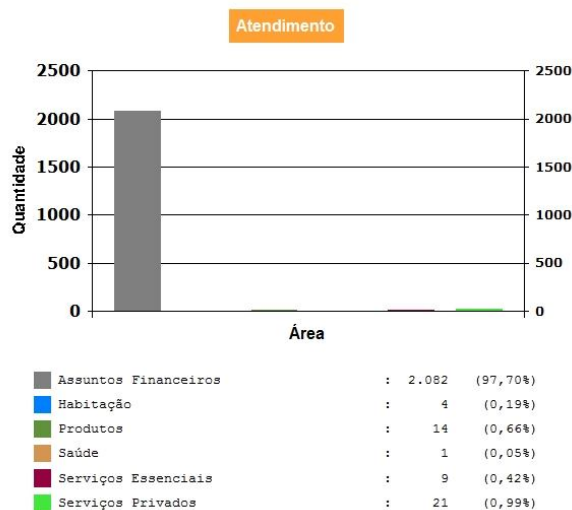
ESTATÍSTICA DE ATENDIMENTO E RECLAMAÇÕES

2014 a 2016

BANCO DO BRASIL



Total: 2.082



Diariamente, os consumidores que procuram esse serviço enfrentam filas colossais para conseguir atendimento, além de enfrentarem problemas como falta de dinheiro nos caixas eletrônicos e infraestrutura precária. Fatores como esse, comprovam a urgência da expansão do serviço, maior qualidade de atendimento e contratação de novos funcionários para atender a demanda, e não o fechamento das mesmas.

Com isso, fica evidente que o Banco do Brasil com a reestruturação de agências e o plano de aposentadoria incentivada tem como única finalidade o lucro, deixando a mercê centenas de consumidores que não possuem condições mínimas de acesso aos serviços anteriormente contratados nas agências físicas.

Assim, observa-se que o setor bancário está cada vez mais distante dos valores e do seu papel na sociedade, preocupando-se apenas com o lucro e deixando de lado a melhoria das condições de vida da população, não valorizando a diversidade.

Em que pese a Febraban destacar constantemente que a relação bancária é norteada por princípios, valores éticos, morais e legais, a melhoria apontada, ao anunciar a reestruturação das agências do Banco do Brasil, diverge do que seria a eficiência do sistema financeiro nas relações com a sociedade, ao deixar de incentivar práticas de cidadania e responsabilidade social.

4. DO DANO MORAL COLETIVO

A Constituição Federal de 1988 alçou o direito à reparação do dano moral à categoria de direito fundamental, previsto no próprio artigo 5º da Carta Magna em dois de seus incisos:

V - é assegurado o direito de resposta, proporcional ao agravo, além da indenização por dano material, moral ou à imagem;

(...)

X - são invioláveis a intimidade, a vida privada, a honra e a imagem das pessoas, assegurado o direito à indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação.

O Código Civil de 2002, por sua vez, assevera que *“aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito”* (art. 186). Esse dispositivo encontra complemento na seara da responsabilidade civil no art. 927, no qual é estabelecido que o cometimento de ato ilícito, nos termos dos arts. 186 e 187, gera a obrigação de repará-lo.

Em sua modalidade dano moral coletivo, Carlos Alberto Bittar Filho o define:

(...) O dano moral coletivo é a injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está-se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial. Tal como se dá na seara do dano moral individual, aqui também não há que se cogitar de prova da culpa, devendo-se responsabilizar o agente pelo simples fato da violação (*damnum in re ipsa*). (BITTAR FILHO, Carlos Alberto. **Do dano moral coletivo no atual contexto jurídico brasileiro**).

Segundo a doutrina e jurisprudência, constitui dano moral coletivo a lesão a interesses metaindividuais, tais como: publicidade enganosa, publicidade abusiva, acidentes de consumo, o dano ambiental, etc.

Da mesma forma, no presente caso, em que existe ofensa à coletividade dos consumidores, atingida pela conduta do Banco do Brasil S.A ao anunciar o fechamento de algumas agências e transformação de outras em postos de atendimento no Estado do Tocantins, trata-se de hipótese de dano moral coletivo, cuja reparação deve ter efeito punitivo e pedagógico.

O CDC é claro ao estabelecer como direito do consumidor a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, coletivos e difusos. Assim sendo, não parece adequado entender que apenas os danos morais individuais mereçam reparação, sob uma perspectiva estreita de vincular a aferição do dano moral ao dever de reparação do sentimento da “dor” e “constrangimento”.

Tal visão adotada pelo Código Civil e Código de Processo Civil possui cunho eminentemente individualista e, portanto, deve ser adequada à determinação constitucional que resguarda os direitos metaindividuais.

Daí por que o dano moral coletivo não leva em conta apenas os aspectos “dor e constrangimento” resultantes da violação do Princípio da Dignidade Humana, para reparar o bem difuso. A imposição do dever de reparar tem cunho não apenas preventivo e/ou punitivo, mas também caráter pedagógico e reparador. Não se pode ignorar a premissa de que também a comunidade sofre os efeitos de um dano extrapatrimonial, e, assim sendo, deve haver efetiva proteção coletiva assegurada pela norma fundamental do ordenamento jurídico brasileiro.

No campo jurisprudencial, merece destaque o entendimento da Ministra Nanci Andrihgi que prescreve: *“nosso ordenamento jurídico não exclui a possibilidade de que um grupo de pessoas venha a ter um interesse difuso ou coletivo de natureza não patrimonial lesado, nascendo aí a pretensão de ver tal dano reparado”*.

Colacionando julgado mais recente acolhendo a necessidade de reparação do dano moral coletivo, veja-se didático julgado do STJ:

ADMINISTRATIVO E PROCESSUAL CIVIL. VIOLAÇÃO DO ART. 535 DO CPC. OMISSÃO INEXISTENTE. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DIREITO DO CONSUMIDOR.

TELEFONIA. VENDA CASADA. SERVIÇO E APARELHO. OCORRÊNCIA. DANO MORAL COLETIVO. CABIMENTO. RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO. 1. Trata-se de ação civil pública apresentada ao fundamento de que a empresa de telefonia estaria efetuando venda casada, consistente em impor a aquisição de aparelho telefônico aos consumidores que demonstrassem interesse em adquirir o serviço de telefonia. (...) A possibilidade de indenização por dano moral está prevista no art. 5º, inciso V, da Constituição Federal, **não havendo restrição da violação à esfera individual. A evolução da sociedade e da legislação têm levado a doutrina e a jurisprudência a entender que, quando são atingidos valores e interesses fundamentais de um grupo, não há como negar a essa coletividade a defesa do seu patrimônio imaterial.** 8. O dano moral coletivo é a lesão na esfera moral de uma comunidade, isto é, a violação de direito transindividual de ordem coletiva, valores de uma sociedade atingidos do ponto de vista jurídico, de forma a envolver não apenas a dor psíquica, mas qualquer abalo negativo à moral da coletividade, pois o dano é, na verdade, apenas a consequência da lesão à esfera extrapatrimonial de uma pessoa. 9. Há vários julgados desta Corte Superior de Justiça no sentido do cabimento da condenação por danos morais coletivos em sede de ação civil pública. Precedentes: EDcl no AgRg no AgRg no REsp 1440847/RJ, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 07/10/2014, DJe 15/10/2014, REsp 1269494/MG, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 24/09/2013, DJe 01/10/2013; REsp 1367923/RJ, Rel. Ministro HUMBERTO MARTINS, SEGUNDA TURMA, julgado em 27/08/2013, DJe 06/09/2013; REsp 1197654/MG, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/03/2011, DJe 08/03/2012. 10. Esta Corte já se manifestou no sentido de que "não é qualquer atentado aos interesses dos consumidores que pode acarretar dano moral difuso, que dê ensanchas à responsabilidade civil. Ou seja, nem todo ato ilícito se revela como afronta aos valores de uma comunidade. Nessa medida, é preciso que o fato transgressor seja de razoável significância e desborde os limites da tolerabilidade. Ele deve ser grave o suficiente para produzir verdadeiros sofrimentos, inquietude social e alterações relevantes na ordem extrapatrimonial coletiva. (REsp 1.221.756/RJ, Rel. Min. MASSAMI UYEDA, DJe 10.02.2012). (...). 12. Afastar, da espécie, o dano moral difuso, é fazer tabula rasa da proibição

elencada no art. 39, I, do CDC e, por via reflexa, legitimar práticas comerciais que afrontem os mais basilares direitos do consumidor. 13. Recurso especial a que se nega provimento. (REsp 1397870/MG, Rel. Ministro MAURO CAMPBELL MARQUES, SEGUNDA TURMA, julgado em 02/12/2014, DJe 10/12/2014). (grifos nossos).

Uma vez evidenciado o dano moral coletivo, resta agora quantificar o valor da condenação a título de compensação, tarefa tormentosa entre os operadores do direito, mas que a jurisprudência cuidou de tratar, estabelecendo critérios para tanto, quais sejam, a extensão do dano, as condições socioeconômicas e culturais dos envolvidos, o grau de culpa do agente, de terceiro ou da vítima.

Tendo em vista que o Banco do Brasil é uma das maiores instituições bancárias do Brasil, acreditamos que a quantidade de clientes e os lucros que vem obtendo nos últimos anos, conforme narrado acima, seriam uma base de cálculo justa e clara, por isso, os danos morais devem ser fixados em R\$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de reais).

5. DA ANTECIPAÇÃO DOS EFEITOS DA TUTELA

Dispõe o parágrafo 3º do artigo 84 do CDC que, “sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu”.

O dispositivo supramencionado cuida da concessão de tutela liminar para garantir a total satisfação do direito do consumidor nos casos em que a espera pelo provimento final da demanda interfere de forma negativa.

No caso de ações coletivas de consumo, a urgência decorre da própria mecânica do mercado de consumo e da assimetria entre os ciclos jurídicos e comerciais. Aquele, fundado na segurança jurídica, este, na necessidade de estar sempre à frente da concorrência. Nesse contexto de disparidade, a demora da resolução da demanda (sem a concessão de liminar) normalmente leva a perda do objeto pela superação da prática atacada em razão da descrença no efetivo poder de atuação das instituições brasileiras.

Para tanto, a concessão de medida liminar em ação civil pública encontra previsão legal expressa no artigo 12, *caput*, da Lei nº 7.347/85 e, ante a ausência,

neste diploma, de previsão acerca dos requisitos para o deferimento da medida liminar, aplicam-se as regras do novo Código de Processo Civil atinentes à tutela antecipatória:

Art. 300. A tutela de urgência será concedida quando houver elementos que evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

A probabilidade do direito decorre da violação dos direitos do consumidor, conforme a interpretação do conceito de vício, qual seja inadequação do serviço aos fins a que se destina e às expectativas legítimas do consumidor, a simples imprestabilidade do serviço caracteriza o vício, bem como da vedação das práticas abusivas do fornecedor de serviço público bancário, para não rescindir unilateralmente os contratos, assim como para coibir a imposição das alterações de agências, dificultando o acesso a um serviço essencial.

Já o perigo do dano reside na necessidade de manter, a priori, o pleno funcionamento de todas as agências do Banco do Brasil no Estado do Tocantins, visto que a relação entre fornecedor e consumidor deve ser pautada pela harmonia, boa-fé e equilíbrio dos interesses e não em uma relação eivada de descaso e obstáculos no acesso aos serviços bancários.

Insta destacar que o dano sofrido pelos consumidores vai além de uma mera insatisfação ou dissabor, principalmente porque os consumidores ficam em situação de enorme desvantagem, bem como, se de fato ocorrer o fechamento dessas agências, o deslocamento para outras agências ou postos de atendimento poderão colocar em risco sua vida, saúde e segurança, e até mesmo, em última análise, a própria dignidade dos consumidores.

Ressalte-se que, o acolhimento da noção de dano não injusto é de extrema importância para a questão, tendo em vista que, se assim não fosse, a gama de situações que reclamam antecipação dos efeitos da tutela seria radicalmente comprometida, pois é normal que medidas tais causem danos na parte “prejudicada” pela medida.

E com a concessão da tutela que ora se pretende antecipar, conforme acima citado, essa não será injusta, tampouco capaz de acarretar qualquer dano a

parte ré, visto que, se pretende proteger com esta medida, a saúde, vida e segurança dos usuários, sendo estes a parte mais vulnerável na relação de consumo.

Isto porque a antecipação dos efeitos da tutela aqui pretendida consiste em obrigação de fazer, de comprometer-se em manter o pleno funcionamento dos serviços bancários em toda a região do Estado, dando plena acessibilidade aos cidadãos.

Por fim, para que a medida possa surtir os efeitos desejados, e assim evitar mais danos aos consumidores, necessário se faz a fixação de multa para o caso de descumprimento da ordem judicial, conforme previsto nos artigos 499 do Código de Processo Civil de 2015 e 84, § 4º, do Código de Defesa do Consumidor.

6. DOS PEDIDOS

Diante de tudo que foi exposto, requer:

a) Sejam concedidos os provimentos pleiteados a título de **TUTELA DE URGÊNCIA**, com fundamento no art. 300 do novo CPC e art.84, § 3º, da Lei nº 8.078/90, nos seguintes termos:

- Permanecer com o pleno funcionamento de todas as atuais agências no Estado do Tocantins, abstendo-se, ainda, de reduzi-las a postos de atendimento;
- Apresente relatório evidenciando a motivação, os impactos econômicos e a adequação das mudanças ao plano de negócios e à estratégia operacional da instituição, conforme art. 16, Resolução nº 4.072, do Banco Central;
- Que a instituição financeira aponte quais os serviços deixariam de ser prestados nos postos de atendimento e quais continuarão sendo oferecidos;
- Informe quais providências estão sendo ou foram tomadas para não gerar impacto negativo aos consumidores;
- Apresente o quantitativo de funcionários, atendimentos realizados em 2016 e clientes das agências que serão reestruturadas no Estado do Tocantins;

- Que a Requerida apresente, a relação do quantitativo de funcionários, por agência, dos anos de 2015 e 2016, que foram contratados/admitidos, bem como dos exonerados/demitidos/aposentados do Estado do Tocantins;

b) No mérito, a confirmação da tutela antecipada postulada para que o BANCO DO BRASIL S.A. mantenha o funcionamento pleno das agências dos municípios de Palmas (Serra do Carmo, localizada na Quadra 104 Sul, e a agência da UFT) e nos municípios de Ananás, Cristalândia, Divinópolis do Tocantins, Fátima, Figueirópolis, Natividade, Taquaralto (Palmas) e a agência da Praça do Bosque dos Pioneiros, em Palmas, e preste de modo efetivo o serviço público bancário em todo o estado;

c) Condenação da Ré em danos morais coletivos no valor de R\$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de reais) e a destinação das multas, eventualmente aplicadas, em favor do Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor;

d) a citação da demandada, no endereço indicado na inicial, para apresentar resposta no prazo legal;

e) a intimação do Ministério Público para intervir no feito;

f) a determinação da inversão do ônus da prova, por se tratar de relação de consumo e por ser de interesse de ambas as partes a apresentação das informações requeridas, as quais estão em poder exclusivamente da requerida (Art. 6º, VIII, CDC);

g) publicação de edital no órgão oficial, para tornar pública a propositura desta ação, para atender a finalidade prevista no art. 94 do CDC (Lei nº 8.078/90);

h) a gratuidade processual, com fulcro no art.5º, LXXIV e pela Lei 13.105/2015 (NCPC), artigo 98 e seguintes;

i) adoção do procedimento comum, nos termos do disposto no art. 19 da Lei Federal n. 7.347/85 c/c art. 318 e seguintes do Código de Processo Civil e demais regras vertidas no microsistema de proteção coletiva (arts. 21 da LACP e 90 do CDC),

conferindo-se a tramitação prioritária ao presente feito, conforme disposição constante do item 2.23.5¹⁰ e demais dispositivos da **Consolidação das Normas Gerais da Corregedoria-Geral de Justiça do Estado do Tocantins**;

j) A determinação *ex officio*, nos termos dos arts. 1º e 84, caput e § 5º do CDC, de quaisquer outras medidas que, em substituição ou em complemento as ora pleiteadas, assegurem o resultado prático da demanda;

l) A condenação da requerida nas custas processuais e honorários advocatícios, a serem revertidos ao Fundo da Defensoria Pública do Estado do Tocantins – FUNDEP;

Produção de todos os meios de prova em direito permitidos, especialmente, apresentação de novos documentos e perícias, caso sejam necessárias, além da inversão do ônus da prova, tal qual preconizado pelo CDC;

Atribui-se à causa o valor de R\$ 40.000.000,00 (quarenta milhões de reais).

E. Deferimento.

Palmas - TO, 21 de janeiro de 2017.



FABRÍCIO SILVA BRITO

Defensor Público – Coordenador do NUDECON

¹⁰ Dos Processos de Natureza Coletiva 2.23.5 – **Terão prioridade, na tramitação em primeira instância, os procedimentos judiciais**, inclusive cartas precatórias, rogatórias ou de ordem, que tratam a respeito de: (...) II – **interesses ou direitos coletivos**, assim entendidos 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, nos termos do art. 81, parágrafo único, II, do Código de Defesa do Consumidor.