



EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR DESEMBARGADOR PRESIDENTE DO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO PARANÁ.

AUTOS Nº 0000267-11.2019.8.16.0105

Art. 81 do CDC: A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.”

██████████ brasileiro, casado aposentado, portador CI/PR nº ██████████ e CPF/MF ██████████ nascido em xx/xx/xxxx, filho de xxxxxxxxxxxx e xxxxxx, residente e domiciliado xxxxxxxxxxxxxxxxxxxx, nº xxx, centro, 87930-000, Querência do Norte-PR, inconformado(a) com o interlocutório prolatado pela MM. Juíza da Única Vara Cível da Comarca de Loanda, que nos autos da Ação declaratória e condenatória nº, em face do BANCO DO BRASIL S/A, pessoa jurídica de direito privado, inscrito no CNPJ sob o nº, Agência 2510-0, com Endereço na Avenida Porto Alegre, nº, Querência do Norte-PR, vem, perante V. Excelência, na forma do artigo 1.015 e seguintes do Novo Código de Processo Civil, interpor:

AGRAVO DE INSTRUMENTO,

contra a respeitável decisão proferida que indeferiu o restabelecimento da Agência do Banco do Brasil, requerendo que seja o mesmo recebido em seus efeitos legais, com as inclusas razões, e, ao final, requer provimento.

Informa, ainda, que as peças necessárias para instruir o Agravo estão todas no processo originário, sendo desnecessário a juntada como dispõe o NCPC:

Art. 1017.

A petição de agravo de instrumento será instruída:

I - obrigatoriamente, com cópias da petição inicial, da contestação, da petição que ensejou a decisão agravada, da própria decisão agravada, da certidão da respectiva intimação ou outro documento oficial que comprove a tempestividade e das procurações outorgadas aos advogados do agravante e do agravado;

II - com declaração de inexistência de qualquer dos documentos referidos no inciso I, feita pelo advogado do agravante, sob pena de sua responsabilidade pessoal;

III - facultativamente, com outras peças que o agravante reputar úteis.

(...)

§ 3º Na falta da cópia de qualquer peça ou no caso de algum outro vício que comprometa a admissibilidade do agravo de instrumento, deve o relator aplicar o disposto no art. 932, parágrafo único.

(...)

§ 5º Sendo eletrônicos os autos do processo, dispensam-se as peças referidas nos incisos I e II do caput, facultando-se ao agravante anexar outros documentos que entender úteis para a compreensão da controvérsia. (grifei)

Desnecessário, juntada de custas e preparos, por ser o agravante beneficiário da Assistência Judiciária Gratuita, requerendo extensão da gratuidade no presente agravo

Termos em que,

Pede deferimento

Querência do Norte, 9 de maio de 2019.

Flávio Rodrigues dos Santos

OAB/PR 25.127



EGRÉGIO TRIBUNAL DE JUSTIÇA DO ESTADO DO PARANÁ

AUTOS Nº 0000267-11.2019.8.16.0105

Comarca de **LOANDA-PR**

AUTOR/AGRAVANTE: [REDACTED]

RÉU/AGRAVADA: **BANCO DO BRASIL S/A**

**COLÊNDIA CÂMARA,
EMINENTE JULGADOR,**

1. Trata-se de recurso de Agravo de Instrumento interposto contra r. decisão seq. que indeferiu o restabelecimento da Agência do Banco Brasil S/A em Querência do Norte/PR, cujo o dispositivo é o seguinte:

(...)

“1. Defiro os benefícios da gratuidade da justiça à parte autora com relação a todos os atos processuais (art. 9º, Lei 1.060/50 e arts. 98 e 99 do CPC).

2. Trata-se de AÇÃO DECLARATÓRIA, CONSTITUTIVA, CONDENATÓRIA E MANDAMENTAL DE REPARAÇÃO CIVIL - DANOS MORAIS - CUMULADA COM OBRIGAÇÃO DE FAZER – RESTABELECIMENTO DE AGÊNCIA DO BANCO DO BRASIL EM CARÁTER DE URGÊNCIA – PEDIDO DE TUTELA/LIMINAR.

Narra a parte autora, em síntese, que é cliente da instituição financeira ré, utilizando conta bancária na agência de Querência do Norte. Aduz que em 09/08/2018 houve um assalto em referida agência bancária, razão pela qual a agência permaneceu fechada por três dias, e que após este período os serviços têm sido prestados de forma precária e somente de maneira parcial, impossibilitando o uso da conta bancária.

Postula a concessão de tutela de urgência para o fim de que seja determinado o restabelecimento total do funcionamento da agência descrita na inicial.

É o breve relato.

3. Verifico que a pretensão se amolda ao conceito de tutela de urgência, sendo uma das modalidades da tutela provisória prevista no artigo 294 e seguintes do Novo Código de Processo Civil.

As tutelas provisórias (de urgência e de evidência) vieram sedimentar a teoria das tutelas diferenciadas, que rompeu com o modelo neutro e único de processo ordinário de cognição plena. São provisórias porque as possibilidades de cognição do processo ainda não se esgotaram, o que apenas ocorrerá no provimento definitivo.

Os requisitos da tutela de urgência estão previstos no artigo

300 do NCP, sendo eles: probabilidade do direito e perigo de dano ou risco ao resultado útil do processo.

Acerca da probabilidade do direito, leciona Luiz Guilherme Marinoni:

“A probabilidade do direito que autoriza o emprego da técnica antecipatória para a tutela dos direitos é a probabilidade lógica – que é aquela que surge da confrontação das alegações e a das provas com os elementos disponíveis nos autos, sendo provável a hipótese que encontra maior grau de confirmação e menor grau de refutação nesses elementos. O juiz tem que se convencer de que o direito é provável para conceder ‘tutela provisória’”.

O §3º do mesmo artigo impede ainda que a tutela de urgência seja concedida quando houver perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão, visando tanto garantir que a tutela antecipada em caráter de urgência não se transforme em tutela satisfativa e irreversível,



como também o princípio do contraditório e ampla defesa. Além disso, não se pode descartar o impacto econômico da decisão liminar. Esta decisão pode atingir pessoas físicas e jurídicas que ultrapasse o nível regional, gerando consequências danosas para todo o sistema de um país, ou seja, ao se satisfazer imediatamente um problema individual, pode-se inviabilizar a solução de outros da mesma natureza, tão importantes quanto. Destaco que o próprio STF reconheceu a importância do impacto econômico das decisões judiciais, como se extrai da modulação de efeitos da declaração de inconstitucionalidade de artigo 27 da Lei 9.868/99), por exemplo. No caso concreto, entendo que impor liminarmente a abertura de agência bancária na cidade implica em determinar ao réu que contrate funcionários, obtenha um imóvel e o adapte para a instalação de agência bancária e faça investimentos que podem se mostrar irreversíveis. Ademais, à primeira vista, não se pode reduzir a decisão do banco réu de fechar a agência bancária em questão somente em razão do assalto sofrido; deve ser dada oportunidade para que esclareça outros motivos e causas que levaram à esta decisão.

Assim, em cognição sumária, não se tem elementos suficientes para corroborar a tutela de urgência pretendida, de maneira que o INDEFERIMENTO DO PEDIDO é medida que se impõe.

3. De acordo com o art. 334 do CPC, porque a petição inicial preenche os requisitos e não é o caso de improcedência liminar, deveria ser designada data para realização de audiência de conciliação ou de mediação, a não ser que ambas as partes manifestem desinteresse pelo ato.

No entanto, considerando os princípios fundamentais que regem o direito processual civil moderno, especialmente aqueles enfatizados pelo legislador no novo Código, cabe ao magistrado verificar a conveniência da realização dessa audiência. Conforme determina o art. 4º do CPC, “as partes têm o direito de obter em prazo razoável a solução integral do mérito, incluída a atividade satisfativa”. A fim de alcançar a duração razoável e a efetividade, o novo sistema permite, dentre outras coisas, a flexibilização procedimental (CPC, 139, VI), sendo que a doutrina moderna defende a possibilidade de adequação do procedimento utilizando técnicas que vão além da simples alteração de prazos e/ou modificação da ordem de produção das provas. Aliás, o próprio código permite uma flexibilização mais ampla, como, por exemplo, quando autoriza a distribuição dinâmica do ônus da prova (CPC, 373, § 1º). Com relação a audiência de conciliação, é possível determinar a realização do ato a qualquer momento do procedimento (CPC, 139, V), sem prejuízo de as partes recorrerem a qualquer forma de solução alternativa extrajudicial de conflitos. Assim, a postergação da conciliação ou da mediação não acarretaria nulidade, já que não se vislumbra prejuízo para as partes (CPC, 282, § 1º e 283, parágrafo único). Assim, deixo de designar a audiência neste momento, sem prejuízo de fazê-lo oportunamente, se o caso dos autos mostrar que será adequada para abreviar o acesso das partes à melhor solução da lide. 4. Cite-se o réu, pelo correio, a apresentar contestação em 15 dias, observada a regra do art. 231, I, do CPC. Com a resposta, vista à parte autora, para apresentar impugnação, no prazo de 15 dias (art. 350, CPC/2015).

Após, especifiquem as partes, motivadamente, as provas que desejam produzir. Advirto que não serão aceitos requerimentos genéricos de provas, sem indicação dos fatos que por meio delas se pretende demonstrar. Prazo: 05 dias. Intimações e diligências necessárias.

Loanda, datado e assinado digitalmente.

Stephanie Assis Pinto de Oliveira

Juíza de Direito

No que pese o nobre saber jurídico do julgador que proferiu a r. decisão, data vênua deverá ser reformada, deve ser reconhecido, **o direito da população Querenciana ter de volta a Agência do Banco do Brasil, deixando de ser Posto de atendimento**, voltando a prestar todos serviços bancários que realizavam anteriormente, por isso, apresenta razões de inconformismo:



2.DOS FATOS - Resumido

2.1 A Agência do Banco do Brasil em Querência do Norte fechou em 09 de Agosto de 2017, devido um assalto, agora transformou em Posto de Atendimento, e não oferece mais os serviços bancários prestados anteriormente, como realização de saques, depósitos, pagamentos, recebimentos e etc., por causa disso os clientes são obrigados a ir em outras cidades e comarca vizinhas para ter acessos a estes serviços essenciais, que tais viagens causam sofrimentos, riscos, abalos psicológicos e psíquicos.

Em consequência deste fato, a população em geral (Agricultores, Aposentados, Assalariados, Comerciantes e Prefeitura/Município). Aliás toda população vem sofrendo prejuízos econômicos e financeiros irreversíveis, necessário se faz o retorno imediato do Banco do Brasil S/A na referida cidade para acabar com estes sofrimentos e constrangimentos. Foi pleiteado a Tutela de Urgência para restabelecimento imediato e na qual foi indeferido o pedido.

2.2 A petição inicial foi bem fundamentada, (não vangloriando) e até um pouco extensiva, foram horas e dias de estudos, muitas e várias pesquisas realizadas onde o procurador pode trazer elementos precisos para peça vestibular, como inúmeras posições doutrinárias, várias decisões (Jurisprudências, Despachos concedendo Tutela de Urgência, Sentenças, Acórdãos), Leis CF/88, CDC, CC, CPC, resoluções, reportagens e notícias onde várias Agências que haviam sido fechadas e por decisões de vários Juizes onde determinaram o retorno de Agências fechadas ou que transformaram em postos de Atendimentos, voltaram a funcionar.

Assim, ficaram esgotadas as argumentações para este recurso, a não ser repeti-las no presente agravo, talvez nada do que foi citado foi observado pelo julgador de primeiro grau, não desmerecendo sua decisão.

2.3 Caso Vossas Excelências entendam desnecessário a leitura da referida peça, que verifiquem as decisões juntadas, documentos, as leis, direitos e dispositivos citados que foram violados pelo agravado, bem como observem os links, reportagens e notícias elencadas (anexadas com inicial) onde o Poder Judiciário de Várias Regiões do Brasil vem entendendo que não pode ocorrer fechamento de Agência como ocorreu no presente caso, não existem nenhuma decisão desfavorável até agora no momento contra os consumidores clientes.

Espera-se, que o TJPR tenha a mesma posição, é o que se requer e espera. A Justiça do Estado do Paraná, não pode se posicionar contra os consumidores fragilizados, diante de uma organização tão poderosa como o Banco do Brasil. A nossa Justiça não pode continuar tão conservadora, e inerte diante de tamanha violação.

2.4 Conceder a liminar não irá causar danos nenhum para o Banco, ele tem o imóvel próprio, os funcionários é só retornarem os que já tinham, a estrutura física e humana já detém o banco, não se pode falar em prejuízos com um retorno por força de uma liminar.

Prejuízos vem tendo, sofrendo é a população de Querência do Norte, são mais de 3000 clientes que a 18 meses esperam pelo retorno do Banco, ora agravado, e até agora nada.



2.5- Conforme dito, várias decisões no Brasil, vem concedendo liminar/tutela de urgência para restabelecimento de Agência Bancárias.

2.6 Sobre o mesmo fato, direito e pedidos, já foram analisado o mérito de várias ações que tramitam na Vara Cível de Loanda, onde reconheceu os danos pelo fechamento da Agência, e foram fixados danos morais, sendo assim, para deferir a liminar não necessita instrução probatória, ante o reconhecimento da própria justiça sobre o caso e pelo próprio Banco da omissão de atendimentos a seus clientes, alegando ainda que é impossível cumprir o pedido de restabelecimento da forma anterior pleiteado, conforme cópias de algumas das contestações apresentadas em diversos processos.

2.7- Em Geral em todas Contestações apresentadas pelo Banco do Brasil de diferentes defensores contratados, como contam algumas juntadas nos autos, realizadas diversos processos, onde confessam que a agência foi reduzida a categoria de PAA – Posto de Atendimento, que a partir de 09/08/2017 “desde de então continua prestando atendimento negocial”, não realizam mais os serviços essenciais, como saques, depósitos, pagamentos, etc., sendo assim, para deferir a liminar não necessita dilatação probatória no presente feito para comprovar tal alegação, ante o reconhecimento pelo próprio Banco da omissão de atendimentos a seus clientes, demonstrando em suas defesas que é impossível cumprir o pedido de restabelecimento da forma anterior pleiteado pelo agravante.

2.8- O Banco do Brasil em vários processos apresentaram também, juntamente com as contestações extratos de pagamentos de Benefícios e de contas bancárias, onde compravam que até mês de agosto de 2017 os saques eram efetuados na Agencia 2510-0 (Querência) e que Posteriormente, esta estão sendo realizados em Agências de cidades vizinhas, principalmente na Agência 2575 que é Agencia de Santa Cruz de Monte Castelo-PR. Ademais, na maioria dos processos que este procurador atua, praticamente todos existem comprovantes dos deslocamentos de seus clientes a outras agências em cidades vizinhas para ter acesso aos serviços bancários que deveriam ser oferecidos pela agência local.

2.9- Quanto as alegações que os pagamentos estão sendo realizados pelos correspondentes, não prosperam mais, visto que o convenio que o Banco tinha com o correio não existe mais, conforme documento em anexo.

2.10- Importante frisar, os transtornos que os clientes vêm sofrendo, principalmente enfrentar a rodovia PR-218 que está em situação precária, vejam o que circulam nas redes Sociais, conforme fotos em anexo e requerimentos de autoridades locais pedindo a intervenção do Governo do Estado para recuperação da pista de acesso de Querência do Norte a S.C. M. Castelo e região.

2.11- Sobre o mesmo fato, conforme citado acima, diversas decisões em outros Tribunais concedendo tutela de urgência requer uniformização e extensão dos referidos julgados para este. Através das referidas jurisprudências, decisões, a fim de que seja apreciada, em tese, o direito aplicável à hipótese, concreta, determinando-se a correta interpretação da norma jurídica que incide, devendo assim aquele julgamento vinculado a este.

2.12- Assim, requer que sejam observados em julgamento as decisões sobre o mesmo fato e pedido, a confissão do Banco, As condições precárias da Rodovia de acesso a Querência do Norte, a inversão do ônus da prova, e a configuração de danos por presunção.



2.1 - DOS FATOS – DETALHADO

Como ficou bem claro a petição inicial o Agravante é cliente do Banco do Brasil de Querência do Norte, à Agência 2510-0, que utiliza a conta bancária para recebimentos de ganhos (remunerações, salários) ou proventos (benefício previdenciário do RGPS ou RPPS) e a principal movimentação realizada é saque, que efetua para realizar quitar diversas despesas, já que a predominância local ainda é pagamento em moeda em espécie (dinheiro). Enfim, utiliza a conta para várias movimentações, transações e inúmeras finalidades e com a transformação da Agência em Posto de Atendimento a maiorias dos serviços bancários não estão sendo mais prestados pelo Banco Local. Que os valores recebidos em conta já possuem destino certo, sendo essencial para custear as despesas com aluguel, água, luz, mercado, farmácia, entre outras necessidades básicas.

Ocorre que, no dia 09 de agosto de 2017, o Banco Agravado foi alvo de assalto. Diante disso, o banco Requerido permaneceu por 03 (três) meses fechado, sem prestar serviços ou informação, após transformou em Posto de Atendimento e passou a prestar alguns serviços de forma precária, cessando parte do atendimento na agência, tornando posto de atendimento, fazendo que a parte autora deslocasse para outras cidades para poder realizar suas transações bancárias. O banco está desenvolvendo às atividades somente retiradas de extratos, prestando serviços parciais que não satisfazem as necessidades de seus clientes. Temos assim, que desde o assalto até a presente data, decorreu-se mais de 15 (quinze) meses e o Banco Requerido encontra-se da mesma forma, prestando atendimento precário, deixando a parte autora impossibilitada de utilização de sua conta bancária, eis que a agência está desprovida de valores, ou seja, não aceita depósito e não é possível realizar saques ou pagamentos, nem mesmo emissão de talão de cheque. Negar atendimento a seus clientes por longo período em razão de um assalto, não é aceitável, já que a atividade bancária está sujeita a estes intempéries.

Diante disso, mostra-se o descaso do Banco, diante de um atendimento precário, faltando com o dever de prestar os serviços essenciais, básicos e deixando de cumprir a função social que Instituição Bancária deve oferecer a população local. Está claro que o atendimento que o Banco vem realizando é precário, está faltando com o dever de prestar os serviços essenciais, básicos, e não cumprindo a função social perante a população local, na qual lhe compete.

A conduta do Banco agravado causou e está causando transtornos ao agravante e toda população do município, já que a interrupção dos serviços e a falta de dinheiro, faz com que os mesmos se desloquem até outras cidades, correndo riscos de assaltos na estrada, acidentes de trânsito (já que a rodovia, asfalto encontram-se totalmente danificados, com enormes buracos), além disso, despesas com combustível ou passagens de ônibus, muitas vezes dependendo de caronas, além do constrangimento de negociarem suas contas no comércio local.

O principal atendimento Bancário aos munícipes era o Banco do Brasil, com fechamento de forma brusca ou abrupta surpreendeu toda população, todos estavam despreparados para lidar com aquela situação, afetando diretamente na economia local, causando prejuízos a todos, principalmente os comerciantes da cidade.



Além disso, o cartão de benefício de aposentado disponibilizado para os clientes, serve apenas para realizar saque, não dispondo da possibilidade de transferências e compras no débito, nem mesmo é possível tirar extratos de meses anteriores, para comprovar onde mesmo foi sacado o dinheiro.

Vale mencionar, que atualmente o banco fechou todos os caixas de atendimento com funcionários, de 10 funcionários que tinham na agência, ficou 03 meses fechado, voltou como posto de atendimento atendendo com apenas 01 funcionário por mais de 10 meses, atualmente consta com apenas 02, e no período que ficou atendendo com apenas 01 funcionário, o banco fechava para almoço e café, não existindo horário fixo para abertura e fechamento, e o expediente foi estabelecido um número de pessoas, normalmente 04 a 05 pessoas, que entram no Banco, o restante, ficam no lado de fora, esperando os que estão dentro saírem para poder ir o próximo, e o entrar enfrentam uma espera até 03 horas para serem atendidos, e na maioria das vezes ficam para serem atendidos no próximo dia.

A situação é tão preocupante que o poder público interveio e solicitou providências, juntamente com órgão representante do comercio (ACIQUEN) e sindicato local (SINDICATO RURAL) e Deputado Federal, conforme ofícios em anexo, cobrando das autoridades o retorno da Agência para a cidade.

Cumpri salientar, que a falta de atendimento alegado pelo Banco agravado, é devido um crime simples, corriqueiro em qualquer comercio ou Banco estão sujeito, são milhares desses tipos de assaltos ocorridos em nosso País. No presente caso, o assaltante aproveitou de uma falha do vigilante que estava pelo lado de fora da porta giratória, rendeu o guarda, pegou a arma do vigilante, entrou na agência levando pequeno valor, e saiu correndo na cidade, demonstrando ser uma pessoa com pouca qualificação para o crime, não se tratando de quadrilha especializada, foi um assalto normal, simples, não justificava e não havia razão concreta para o fechamento tão prolongado, bem como interrupção de serviços, já que não houve qualquer comprometimento da estrutura física do banco e um crime de pouca gravidade, comparando com que são praticados em muitas agências bancárias de nosso país, principalmente em grandes centros, que permanecem atendendo seus clientes mesmo diante de Assaltos de Maior complexidade e gravidade.

O Argumento que não realiza todos atendimentos bancários por falta segurança no município, não prospera, fato como este ocorrem em várias cidades, principalmente em grandes centros, onde possui policiamento maior. Esta medida adotada pelo Banco só veio penalizar os clientes. Como ficou claro, no referido assalto, não houve explosão, uso de armas de guerra, não houve envolvimento de quadrilha especializada, dinamite ou destruição da agência que justificasse o fechamento imediato e demorasse o restabelecimento.

Muitos clientes do Banco do Brasil (da agência local) após agosto de 2017, nestes últimos meses, incomodados e inconformados com todas estas situações sentiram obrigados a encerrar suas contas ou deixar de movimentá-las, em muitos casos transferindo aposentadorias para outros Bancos, tendo que abrir novas contas. Outros mais novos, escolarizados, mais informados, urbanos, instalaram internet em suas residências, adquiriram Celulares, instalaram aplicativos, começaram utilizar cartões, aos poucos de forma forçada, foram compelidos e



obrigados a adaptar com esta nova realidade, mas mesmo assim, ainda sofrem, a maioria do comércio não estavam preparados, com máquina recebimento de cartões de débitos ou créditos, muitas pessoas passaram até por constrangimentos na hora de realizar compras e efetuar pagamentos de contas. Se até para os mais “instruídos” foram todos surpreendidos, com a interrupção inesperada, precipitada, que dirá pessoas idosas, com poucas escolaridades e desprovidas de conhecimentos tecnológicos, que não teriam como realizar transações e operações através de cartões ou pela internet, como são a realidade da maioria dos casos.

Ainda, como característica dos comércios locais, há a prevalência do uso de moeda em espécie, principalmente por ser cidade pequena do Interior do Paraná, em região de pobre, como é o caso aqui do Extremo Noroeste, diferentes de outras localidades do Estado e do Brasil.

Por outro lado, o atual cenário prejudica não apenas os moradores, clientes do Banco, mas também o comércio local, já que muitas pessoas ficam sem ter como sacar dinheiro, se deslocam a outras cidades e acabam gastando dinheiro por lá, e com isso, vem diminuindo o fluxo de compras no comércio local. Diminuindo o dinheiro na praça, afeta os negócios e transações entre toda a população. Fica ruim para todos os empresários e qualquer pessoa ligado ao empresarial, prestação de serviços, também, tiveram seus movimentos financeiros, lucros brutalmente abalados, em consequência disso, o município diminuiu a arrecadação, a economia local deixou de gerar mais emprego e renda. Enfim, toda população Querenciana de todos segmentos, vem sofrendo com os prejuízos causados pelo “fechamento” da Agência do Banco do Brasil local.

Na verdade, hoje praticamente não existe agência do Banco do Brasil em Querência do Norte, pois não oferece quase nada, pois sequer existem funcionários para atendimento ao público, não há possibilidade de sacar, depositar, realizar pagamentos, emitir cheques etc. Denota-se, que a agência local, era viável, o banco auferia muitos lucros. Também, os lucros obtidos pelo Banco do Brasil nos últimos anos em todas Federação, foram bilionários, como consta informações em anexo e links de acesso ao final, aos invés de investir na melhoria das agências, nas estruturas físicas, segurança, no atendimento humanizado, preferem fecha-las, isso vem ocorrendo em várias cidades do interior do Brasil, prova disso, existem várias ações suspendendo estes atos arbitrários, de fechamento de Agências, transformando em Postos de Atendimento, como por exemplo, agência de Araruna-Paraíba, onde a Justiça determinou em Ação Civil Pública no processo sob o nº 0800048-84.2016.8.15.0061 tramitou na 1ª Vara da Comarca de Araruna, o retorno imediato aos serviços que vinha prestando a população.²
<https://paraibaonline.com.br/2018/02/justica-condena-banco-do-brasil-a-reabrir-agencia-bancaria-em-araruna/>
- <http://www.mppb.mp.br/index.php/29-noticias/consumidor/19509-mppb-requer-em-acao-civil-publica-e-justica-condena-bb-a-reabrir-agencia-bancaria-em-araruna>

Também, a Justiça do Maranhão impediu fechamentos de Agência no Estado, por motivos semelhantes ao que acontece aqui. - <http://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2016/11/justica-suspende-fechamento-de-agencias-do-banco-do-brasil-no-ma.html>

Várias outras decisões, vários Juízes de Primeira instância vêm concedendo Tutela de Urgência para Restabelecimento, Retorno de Agência Fechada, conforme decisões, notícias, reportagens que poderão ser verificadas com os documentos anexados e links de acesso, nas duas últimas folhas desta peça exordial, casos idênticos e com a mesma realidade nossa.



Assim, está atacada a omissão do requerido após a ocorrência criminosa, o banco dispensou silêncio total à matéria, não adotando qualquer medida em favor dos consumidores prejudicados, somente penalizando seus clientes, nem mesmo informando, como iria ser os atendimentos e se retornaria à categoria de Agência Novamente. A reabertura da agência com a disponibilização dos mesmos serviços, pois, acima dos interesses bancários, existe do consumidor de ter atendimento contínuo, seguro, adequado e eficaz, como prevê o CDC e CF/88.

Os serviços que o banco presta ao agravante, são típicos de consumo, com a devida proteção do código de defesa do consumidor. Deixar de funcionar e prestar serviços a seus clientes por longo período em razão do assalto, é inadmissível, já que a atividade bancária está sujeita a estes intempéries, adversidades e infortúnios. Assim, deveria a agência reabrir e funcionar nos mesmos moldes anteriores ao seu fechamento.

Em Suma, e ficou claro o fechamento da Agência do Banco do Brasil em Querência do Norte, durante alguns meses, que após retornou a categoria de Posto de Atendimento, conforme noticiam os autos, que tal fechamento no dia 09/08/2017 até o presente momento, sem a reinstalação dos serviços bancários que desenvolvia anteriormente, forçando a população ao deslocamento para outros municípios em busca de agências ativas do mesmo banco. Necessário deixar bem claro, o fechamento da agência, além de inusitado, revela-se tormentoso, pois vem causando solução de continuidade nesse serviço público de índole essencial, de caráter contínuo, sem ofertar qualquer alternativa aos seus usuários, provocando enormes tormentos psíquico, psicológicos, dissabores e transtornos aos usuários, afetando, inclusive, a própria economia local, prejudicando a realização de transações financeiras, com especial ênfase aos comerciantes, aposentados, idosos, assalariados e agricultores familiares.

A despeito disso, vale registrar, que tal situação submetendo os consumidores gastos exorbitantes e tornando a manutenção da conta onerosa, pois para efetivarem aquelas transações bancárias passíveis de atendimento somente na modalidade presencial, os clientes das referidas instituições bancárias, necessitam percorrer, as suas expensas, longas distâncias, para conseguirem atendimento em municípios contínuos, prejudicando, sobremaneira, os hipossuficientes, que não dispõem, em sua maioria, de recursos financeiros para custearem esses deslocamentos e muito menos possuem acesso contínuo aos serviços bancários ofertados sob a forma virtual, além dos riscos ofertado a vida, inerentes aos deslocamentos em uma rodovia altamente perigosa, com péssimo estado de conservação, com buracos imensos no asfalto para o acesso as cidades próximas.

Não foram adotadas, desde a data do fechamento (09/0/2018), quaisquer providências para amenizar a situação sofrida pela população de Querência do Norte-PR, ou seja, não houve disponibilização pelo Banco de transporte de Querência para as agências mais próximas em funcionamento [as pessoas custearam sozinhas o deslocamento/transporte], de prestação emergencial de alguns serviços bancários pelo Banco do Brasil [p. ex.: instalação de posto de atendimento presencial para evitar o deslocamento das pessoas para outras cidades], nem a instalação temporária de caixas;

Após o fechamento da agência bancária, ocorreu queda no faturamento do comércio de



Querência do Norte-PR em percentual próximo a 50% (cinquenta por cento), ou seja, aproximadamente metade da apuração mensal; A permanência do fechamento da agência do Banco do Brasil prejudica, prejudicou diversos aposentados, idosos, comerciantes, servidores públicos, trabalhadores rurais e empresários de uma forma geral

O comportamento do promovido causa **solução de continuidade em serviço público de índole essencial e de caráter contínuo**, sem ofertar qualquer alternativa aos seus usuários, provocando-lhes enormes dissabores e transtornos, afetando, inclusive, a própria economia local, prejudicando a realização de transações financeiras, com especial ênfase aos comerciantes e para agricultores familiares, que necessitam contrair empréstimos e/ou promover operações objetivando incrementar a subsistência de seus familiares.

A situação está submetendo os consumidores a situações de desvantagem, pois, para efetivar aquelas transações bancárias passíveis de atendimento somente na modalidade presencial, necessitam percorrer, as suas expensas, longas distâncias para obter atendimento em outros municípios, prejudicando, sobremaneira, os hipossuficientes, que não dispõem, em sua maioria, de recursos financeiros para custear esses deslocamentos e muito menos possuem acesso contínuo aos serviços bancários ofertados sob a forma de atendimento virtual, além dos riscos à vida, inerentes aos deslocamentos rodoviários.

É inconcebível que instituições financeiras de grande porte, como o Banco do Brasil, que cada vez mais maximizam os seus lucros e socializam os seus prejuízos, permita-se o luxo de deixar a comunidade local ao seu talante e bel prazer, elegendo a data que melhor lhe convier para efetivar o restabelecimento dos serviços bancários na agência de Querência do Norte-PR, demandando uma intervenção enérgica do Poder Judiciário como forma de inibir esta conduta ilegal e abusiva diante da essencialidade do serviço.

caso vem se alongando há muito tempo (por mais 15 meses). Apesar da causação de danos a diversas pessoas, não foram adotadas as medidas necessárias à resolução do problema, situação que ensejou o sofrimento duradouro dos usuários da agência do Banco do Brasil em Querência do Norte/PR. O desinteresse do demandado quanto à matéria é evidente, pois, se quisesse, já teria resolvido o caso.

Salienta-se, outrossim, que “Querência do Norte é um Município com mais 13.000 habitantes e encontra-se em dificuldade econômica no comércio por conta da ausência desta Agência bancária. A problemática não encontrou e nem tende a encontrar solução, permanecendo até o presente momento com grande probabilidade de não ser resolvida sem comando proveniente do Poder Judiciário.



3. DA NECESSIDADE DA TUTELA DE URGÊNCIA- RESTABELECIMENTO IMEDIATO DA AGÊNCIA

Diante da **essencialidade do direito protegido** por meio da presente demanda e levada em consideração a **evidente e contínua situação de desrespeito a esse direito**, é patente que a **solução judicial ora pleiteada deve oferecer a mais célere possível**.

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 individuais ou 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 Judiciais brasileiras.**

Estabelece o artigo 84 da Lei Federal nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor) que:

Art. 84 da lei 8.078/90 - Na ação que tenha por objeto o cumprimento da obrigação de **fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou determinará providências que assegurem o resultado prático equivalente ao do adimplemento.**

(...)

§ **3º - 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.**

§ 4º - O juiz poderá, na hipótese do § 3º ou na sentença, impor multa diária ao réu, independentemente de pedido do autor, se for suficiente ou compatível com a obrigação, fixando prazo razoável para o cumprimento do preceito.

Transposta essa questão prévia, cumpre ressaltar que o legislador ordinário, ao observar a frequente ocorrência de demora na prestação jurisdicional, o que resultava na ineficácia do provimento final, instituiu, na denominada reforma processual, o instituto da tutela antecipada, impondo ao Estado-Juiz a concessão de plano do bem da vida postulado na exordial, desde que preenchidos os requisitos previstos no artigo 300 do Código de Processo Civil e na forma do art. 12 da Lei Federal nº 7.347/85 c/c art. 84 do Código de Defesa do Consumidor.

A opção do Banco do Brasil, de suspenderem de forma unilateral o atendimento presencial e nas salas de autoatendimento em sua agência bancária em Querência do Norte-PRO, sem dispor de qualquer alternativa razoável, MESMO SE HOUVESSE danificado o prédio, com explosivo, que não foi o caso, caberia locação de outro imóvel para abrigar atendimento



provisório, a atitude do banco no presente caso, além de abusiva, visa, por meios indiretos e coercitivos, transferir a eventual responsabilidade provocada pela suposta deficiência no sistema de segurança pública no Município em destaque, aos consumidores.

Tudo isso, ao que parece, numa atitude orquestrada, onde decidiram por uma saída que fere dispositivos da legislação que rege os direitos do consumidor. O Banco poderia lançar mão de medidas alternativas, **sendo preciso e transparente em suas informações** no que refere aos verdadeiros motivos que provocaram a suspensão dos serviços bancários, além de oferecerem canais alternativos para atendimento. Todavia, na prática não foi isso que se tem presenciado. Essa forma utilizada para resolver o impasse, que acabou por lesionar diretamente os clientes, ferindo o Código de Defesa do Consumidor.

Assim, portanto, a concessão da referida liminar é de rigor e, deve o dispositivo ora em comento ser interpretado o artigo 300, do CPC de 2015, que determina para que seja concedida a tutela de urgência, exista elementos que *evidenciem a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo*. Encontram-se presentes os requisitos necessários à concessão da tutela de urgência exigida no referido diploma legal:

1) **Probabilidade do direito** a fumaça do bom direito resulta da relevância (e procedência) das alegações e exposições fática e jurídica até o momento exposta e as demais expostas nos itens seguintes, em conjunto com os documentos acostados, que demonstram a existência do direito alegado a amparar a pretensão.

De fato, as provas acostadas demonstram a situação fática narrada e o ordenamento jurídico tem amplo manto de proteção em favor do consumidor, ora agravante; Afinal, em face do teor expresso nos inúmeros dispositivos constitucionais, supralegais e legais já citados e violados e passíveis de violação pelo requerido agravado, tem-se, desde logo, como incontestável o direito ao restabelecimento imediato da reabertura da agência que prestava serviços em Querência do Norte/PR antes do assalto.

Destaca-se, que os serviços bancários são de natureza essencial e contínuo, assim definidos pelo Banco Central em sua Resolução nº 3.919/2010 art. 1º, § 1º, inc. II, e norteados pelo princípio da continuidade descrito no art. 22 do Código de Defesa do Consumidor, e como tal não podem ser suspensos de maneira abusiva e ilegal como vem ocorrendo pelo requerido/agravado. Denota-se, já se passara 18 meses que fechou a agência e o Banco permanece inerte, sobre no restabelecimento de seus serviços, prejudicando uma carteira de cerca de três mil clientes diretos, que mensalmente recebem salários, aposentadorias, pensão, proventos, rendimentos de serviços prestados etc.

Há evidente violação aos direitos consagrados nos artigos 5º, XXXII e art. 173, 170, V da Constituição Federal, art. 4º I e II, d , art. 6º, V e X, art. 51 IV, XIII e XV c/c par. 1º, II do CDC;

O fechamento da Agência de forma “abrupta”, violou o artigo 173 da Constituição Federal de 1988, com isso violou a função social que principalmente o Banco do Brasil tem, por ter



mais de 50% ações ser dinheiro público. Ressalta ainda, que há diversas violações de direitos, em razão da modificação unilateral do contrato celebrado entre o banco e seus clientes, os quais se sentem lesados.

Da análise dos dispositivos, percebe-se, claramente, que, postos de atendimento não oferecem os mesmos serviços de uma agência bancária, que, por óbvio são mais amplos.

Em uma análise superficial dos fatos, há evidente prejuízo aos consumidores da agência que foi fechada ou reduzida a posto de atendimento. Isto porque quando o consumidor decide abrir uma conta corrente, procura aquela que está mais próximo a sua casa ou a seu trabalho, enfim, de maneira geral, a agência bancária que facilite a realização dos seus negócios, e que realize todo e qualquer tipo de transação.

O encerramento da atividade de agências, sem explicações aparentes e sequer conhecimento prévio dos correntistas sobre os motivos que tornaram imperativa a providência e ainda quais os serviços deixarão de ser prestados, implicaram em grande prejuízo, inclusive com o deslocamento dos consumidores para agências distantes, cuja escolha ficará ao livre arbítrio da instituição financeira, já que, em seu anúncio, o Banco do Brasil não especificou os critérios de distribuição de seus clientes.

De acordo com as regras estatuídas pelo Código de Defesa do Consumidor, o contrato firmado entre as partes deve ser obedecido por ambas, sendo nula de pleno direito a cláusula que autoriza o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração (art. 51, XIII do CDC encerramento das atividades do Banco do Brasil, surpreendeu os consumidores, violando o princípio da boa-fé objetiva, que veda a não surpresa e determina a confiança na execução dos contratos.

Código de Defesa do Consumidor estabelece o dever de transparência e informação, conforme estabelece o artigo 6º, III, de forma que o fechamento das agências deverá ser esclarecido aos consumidores, indicando como será absorvida a demanda, garantindo, ainda, sem especulações, que a qualidade na prestação do serviço.

A probabilidade do direito decorre ainda, 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.

Assim, fica demonstrado está o *fumus boni iuris*

2) **Perigo de dano** ou o risco ao resultado útil do processo **o periculum in mora**, por sua vez, decorre da possibilidade de a medida resultar ineficaz, sendo oportuno o brocardo jurídico **“justiça tardia não é justiça”**, especialmente porque a retro mencionada **situação impossibilita o adequado gozo pela população do serviço bancário contínuo, adequado, seguro e eficiente, colocando em risco diversos direitos dos consumidores** como resta evidente e se sabe, há mais de um ano que a agência está sem funcionar, **forçando os seus filiados a**



recorrerem às sedes em outras cidades e comarcas, correndo-se o risco de que os comunitários possam a ser assaltados nesse trajeto, sofrer acidentes em rodovias com difícil acesso, defeituosas, desgastes físico, psicológico e prejuízos financeiros enormes já que em sua maioria tratam-se de idosos beneficiários do LOAS, aposentados ou trabalhadores que recebem salário mínimo ou pouco a mais, fato esse que justifica, de pronto, a concessão da medida antecipatória, suficiente para demonstrar a imprescindibilidade da tutela de urgência pretendida, mormente diante da persistência do problema desde o ano de 2017.

A permanência da atual da situação causa incalculáveis danos ao direito difuso ao serviço bancário contínuo e seguro.

A demora na prestação jurisdicional, como se vê, pode ocasionar danos irreparáveis à população. Impossível prever as ocorrências dos próximos dias, pois, diante do risco decorrente dos deslocamentos da população pelas estradas que por sinal estão totalmente danificadas com buracos (especialmente transportando dinheiro), podem ocorrer assaltos com resultados irreversíveis (p. ex.: latrocínios).

O Perigo da demora reside ainda, na necessidade de manter, a priori, o pleno funcionamento da agência do Banco do Brasil em Querência do Norte-PR, 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.

Caso não seja concedida a liminar neste momento, o fechamento da agência e redução a postos de atendimento poderá implicar em prejuízo irreparáveis aos consumidores e clientes do banco do Brasil de Querência do Norte-PR, na qual faz parte autora/agravante os quais correrão o risco de ter a qualidade do serviço diminuída, com a necessidade de continuar realizando estes grandes deslocamentos, inclusive de uma cidade para outra, a fim de ter acesso pleno aos serviços contratados.

Acresça-se que a medida adotada pelo Banco do Brasil somente onera ao consumidor que também terá arcar com os custos do deslocamento, pondo em desequilíbrio, e causando graves danos, decorrentes da diminuição na qualidade do serviço prestado, além de ficarem sujeitos a longos deslocamentos para que utilizem os serviços bancários contratados, o que, além do incômodo, gera risco para vida e segurança dos clientes.

Repita-se, o serviço bancário é de natureza essencial” e que “o fechamento da unidade continuará ocasionando á prejuízo ao patrimônio público, uma vez que haverá direcionamento da economia local para o município de Fartura, com queda na arrecadação municipal e no faturamento das empresas situadas em Querência do Norte, necessário se faz cessar estes constrangimentos, sofrimentos e prejuízos que vem causando a toda população de Querência do Norte-PR.

Por tais motivos é que não se pode aguardar a manifestação do réu/agravado quanto aos pedidos formulados na presente ação, pois o tempo necessário a efetivação da citação e aguardo da realização da audiência de conciliação, possibilita a ocorrência de prejuízos incalculáveis aos



consumidores atingidos.

Com atividade do Banco suspensa vem causando grande dano a sociedade local, induz a existência de inúmeros transtornos à população, que, para a realização das referidas transações precisa se deslocar para outras cidades vizinhas, o que demanda tempo, riscos de acidentes, até por que a única rodovia de acesso a cidade vizinha encontra-se em péssimo estado de conservação com “buracos” enormes na pistas, demorando horas pra realizar tais viagens e consideráveis gastos com transportes, onerando sobremaneira e em essencial os mais carentes.

Torna-se inconcebível que instituições financeiras de grande porte como o Banco do Brasil, que cada vez mais maximizam os seus lucros e socializam os seus prejuízos, além de cobrar tarifas bancárias exorbitantes, se deem ao luxo de deixar a comunidade local ao seu bel prazer, elegendo a data que melhor lhe convier, para efetivar o restabelecimento de todos os serviços bancários.

Deve levar em consideração o número de usuários dos serviços bancários que possui muita dificuldade no uso da tecnologia, especialmente o aplicativo do Banco para celulares e o BB internet, via endereço eletrônico, seja pelo fato de o consumidor possuir baixo nível de escolaridade, seja por não achar sistema seguro e, por isso, resiste ao seu uso, optando preferencialmente pelo atendimento presencial nas agências. “dado que a população local é composta em sua grande maioria por pessoas de poucos recursos, (...) é pouco crível que, em tão pouco tempo, haja (...) familiaridade com novas tecnologias” para suprir a falta da agência.

Todavia, ainda na cidade de Querência do Norte, predomina o uso de dinheiro em espécie e que “o deslocamento para outros municípios para, pura e simplesmente, sacar dinheiro, só representaria maiores prejuízos à população de baixa renda”.

Não há se falar em *periculum in mora inversum* no presente caso, ou seja, na possibilidade do réu sofrer prejuízos de difícil ou impossível reparação decorrente da concessão da medida antecipatória, o banco já possui todas as estruturas físicas e humanas necessárias, tem prédio próprio, tem os móveis, computadores e equipamentos e os funcionários, que estavam antes foram deslocados para outras agência é só retornar. Por sua vez, o que se pede é somente garantir a prestação emergencial/provisória dos serviços em favor dos consumidores, de forma adequada, eficaz e ininterrupta, em dimensões correspondentes àquelas existentes quando do fechamento da agência (número de caixas eletrônicos, número de funcionários e estrutura física adequada à demanda).

É cediço que os Bancos do Brasil auferem lucros bilionários e a medida antecipatória pleiteada, por sua vez, visa tão só garantir que um serviço por eles já disponibilizados no mercado de consumo seja prestado de forma adequada, eficaz e ininterrupta, tanto em suas agências propriamente ditas quanto nos denominados postos e terminais de atendimento instalados no Município, nos termos do art. 6º, inciso X, c/c art. 22 do Código de Defesa do Consumidor. <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2014/11/lucro-do-banco-do-brasil-e-de-r-278-bilhoes-no-3-trimestre.html>

Em outra vertente, ao perigo de irreversibilidade da medida, entendo ser inexistente, porque de há muito anos a agência já vinha funcionando sem questionamentos, já possui



prédio próprio, e como ficou dito, o assalto que acarretou o fechamento da Agência não danificou nada o imóvel, permaneceu intacto, é só voltar os funcionários e instalar novamente os caixa eletrônicos que foram retirados e pronto, está pronta para realizar os atendimentos.

Não se olvide, ainda, que serão possíveis os danos à própria instituição financeira, já que, no mérito, caso não comprovada a ausência de prejuízos aos consumidores, será necessária assim mesmo a reabertura da agência a decisão impediu a ocorrência de um enorme prejuízo a toda comunidade local, pois, com o encerramento da agência, sofreram os agricultores, aposentados, pensionistas, assalariados e os comerciantes, com o deslocamento do consumo para a cidade vizinha, afetando o faturamento de suas empresas.

Todavia, a circulação de papel-moeda é ponto central da atividade econômica e a suspensão das atividades bancárias prejudica toda a população atingida pela medida. Há, também, uma interrupção nas operações bancárias realizadas pelos próprios correntistas nestes locais. **Como se vê, todos os requisitos legalmente exigidos para o deferimento da antecipação do provimento jurisdicional encontram-se presentes.**

O perigo do dano é manifesto, pois a permanência do fechamento da agência bancária mencionada tem efeitos deletérios aos clientes bancários, à população em geral (usuários) e ao comércio local.

De fato, todas essas “vítimas” do comportamento da entidade promovida vêm absorvendo, ao longo de vários meses, **os prejuízos com a queda gigantesca no faturamento (no caso dos comerciantes) e com o dispêndio em viagens até municípios onde as agências estejam em funcionamento (comerciantes e outros).**

Os danos já estão ocorrendo e tendem a se agravar, principalmente com a destruição do comércio local e o recrudescimento da pobreza da cidade. **A circulação de papel-moeda é ponto central da atividade econômica e a manutenção do status quo prejudicará toda a população local.** Ademais, Querência do Norte é município carente do interior do Paraná, Estado já castigado por diversas mazelas sociais e inclusive ignorados por autoridades públicas e políticas.

Há precedente jurisprudencial sobre liminar em caso congênera. Por oportuno, junta-se ao presente processo decisão liminar prolatada sobre a mesma matéria na Comarca de Arauna/PB 2017, Pedreiras/MA (2016), Natal/RN, Flora Rica/SP, Sarutaia/sp, Inajá/PE, Traipu, Jacintinho/AL e várias outras, todas podem ser acessadas nos links que deixa na última página do petição e cópia em anexo.

É lógico que o setor bancário se compõe naturalmente de perigo constante motivo pelo qual a ocorrência de assaltos a determinada agência não exime o banco da obrigação de reestabelecer os serviços antes oferecidos aos seus clientes.

A tutela na forma específica, como é óbvio, é a tutela ideal do direito material, já que confere à parte lesada o bem ou o direito em si, e não o seu equivalente. É apenas mediante a tutela específica que o ordenamento jurídico pode assegurar a prestação devida àquele que



possui a expectativa de receber um bem.

Não é por outra razão que os arts. 461 do CPC e 84 do CDC, demonstrando uma verdadeira obsessão pela tutela específica, afirmam que a obrigação somente se converterá em perdas e danos se o autor o requerer ou se impossível a tutela específica ou a obtenção do resultado correspondente

Assim, preenchidos os requisitos da medida de urgência, aflora necessária a **concessão da tutela de urgência/liminar (ordem antecipatória/cautelar) para determinar urgentemente o(s) demandado(s) a (em prazo fixado pelo Poder Judiciário [10 dias úteis] e com aplicação do art. 536, NCCPC [multa diária de R\$15.000,00])**, além de outras medidas correlatas vislumbradas pelo Juízo de Direito para a garantia integral dos direitos acima reportados: **determinar o restabelecimento total do funcionamento da agência física do Banco do Brasil S/A em Querência do Norte/PR, seja em sede própria ou alugada, até ulterior decisão judicial, disponibilizando o atendimento presencial nos moldes em que ocorria quando ocorreu o fechamento em 09/08/2017, ou seja, no mínimo com o funcionamento de 05 (cinco) caixas eletrônicos [autoatendimento] e o atendimento presencial por aproximadamente 10 (dez) funcionários, tudo isso acondicionado em estrutura física/predial compatível à dignidade dos consumidores e dos bancários (para tanto, poderá ser utilizado imóvel diferente daquele onde funcionava a mencionada agência bancária em razão da condição física atual do mencionado prédio], de modo que seja garantida a continuidade desse serviço essencial, de forma adequada e eficiente, nos termos do art. 22 do CDC.**

Nesse sentido, **mesmo se tratando de uma ação individual, a tutela do direito é coletivo** em comento pode, sim, beneficiar pessoas que não são hipossuficientes, tendo em vista que a pretensão veiculada é o exercício a proteção aos direitos dos consumidores, **que foram privados indevidamente dos serviços bancários**, não podendo ignorar, que dentre esses consumidores, **encontram-se várias pessoas com perfil de hipossuficiência**, a exemplo de aposentados, pensionistas, agricultores familiar e servidores públicos, que possuem renda inferior a três salários mínimos e necessitam de recorrer aos bancos para realizarem as suas transações financeiras de ordem presencial, justificando a necessidade de atuar no caso vertente.

Ademais, se tratando de uma ação individual, mas busca solucionar interesse coletivo, já que a própria lei, estampada no Código de defesa ao consumidor permite esta atuação:

“Art. 81. A defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das vítimas poderá ser exercida em juízo individualmente, ou a título coletivo.”



Diga-se de passagem, que muitos desses consumidores encontram-se em situação de hipervulnerabilidade e sequer dispõem de acesso a rede mundial de computadores, para realizar as operações que necessitam, legitimando, ainda mais, a necessidade da tutela de urgência no caso vertente, como forma de assegurar a proteção dos seus direitos consumeristas.

A referida tutela poderá ser concedida liminarmente ou após justificção prévia, sendo que a tutela de urgência de natureza antecipada não será concedida caso exista perigo de irreversibilidade dos efeitos da decisão.

Insta destacar que o dano sofrido pelos consumidores Do Município de Querência do Norte-PR, vai além de uma mera insatisfação ou dissabor, principalmente porque os consumidores ficam em situação de enorme desvantagem, bem como, se de fato o fechamento da referida Agência, 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, bem como manter a economia do Município** e estabelecer o Statu quo, 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 da Agência de Querência do Norte-PR, 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.

Diante de todo o visto na exposição dos fatos, percebe-se que se faz necessária a intervenção deste órgão jurisdicional a fim de determinar o restabelecimento e manutenção do pleno funcionamento da Agência do Banco do Brasil de Querência do Norte/PR, a fim de evitar mais prejuízo à comunidade e clientes do Banco do Brasil, residentes no referido município.

Justifica ainda mais a tutela, pois está evidente conforme itens que elucidam mais com mais aprofundamento, os que serão explanados a seguir:



3.1 DA RECENTE DECISÃO – MESMA SITUAÇÃO DE FATO E DE DIREITO IDENTICO

Recentemente, mas precisamente em 28/11/2016 a Vara de Interesses Difusos e Coletivos da Comarca de São Luís/MA em atendimento pedido tutela de urgência nos autos da **ACP nº 0864607-74.2016.8.10.0001** proposta pelo **PROCON/MA** em face do **BANCO DO BRASIL S/A**, **determinou que a citada instituição financeira permaneça com o pleno funcionamento de todas as atuais agências no Estado do Maranhão, abstendo-se, ainda de reduzi-las a postos de atendimento,** conforme transcrição da decisão abaixo:

“1. DECISÃO

DEFIRO o pedido de tutela de urgência e, por conseguinte, DETERMINO ao Banco do Brasil:

- 1. Que permaneça com o pleno funcionamento de todas as atuais agências no Estado do Maranhão, abstendo-se, ainda, de reduzi-las a postos de atendimento;*
- 2. Que 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;*
- 3. Que a instituição financeira aponte quais os serviços deixariam de ser prestados nos postos de atendimento e quais continuarão sendo oferecidos;*
- 4. Que informe quais providências estão sendo ou foram tomadas para não gerar impacto negativo aos consumidores;*
- 5. Que apresente o quantitativo de funcionários, atendimentos realizados em 2016 e número de clientes das agências que serão reestruturadas no Estado do Maranhão;*
- 6. Que a requerida apresente, no Estado do Maranhão, a relação do quantitativo de funcionários, por agência, dos anos de 2015 e 2016, que foram contratados/admitidos, bem como dos exonerados/demitidos/aposentados;*

DEFIRO o pedido de inversão do ônus da prova, com fundamento no artigo 6º, VIII, do CDC.

DESIGNO audiência de conciliação para o dia 24/01/2016, às 10h, oportunidade em que as partes deverão comparecer representadas por preposto/procurador com poderes para transigir.

CITEM-SE e INTIMEM-SE

PUBLIQUE-SE o edital a que se refere o artigo 94 do CDC.

CÓPIA DESTA DECISÃO SERVIRÁ DE MANDADO/OFÍCIO.

São Luís, 28.11.2016

Juiz DOUGLAS DE MELO MARTINS

Titular da Vara de Interesses Difusos e Coletivos”

Portanto, o anúncio de encerramento das atividades do Banco do Brasil, já concretizado em algumas agências como a do Natal Shopping, surpreendeu os consumidores, violando o princípio da boa-fé objetiva, que veda a não surpresa e determina a confiança na execução dos contratos.

Noutro contexto, o próprio Código de Defesa do Consumidor estabelece o dever de transparência e informação, conforme estabelece o artigo 6º, III, de forma que o fechamento das agências deverá ser esclarecido aos consumidores, indicando como será absorvida a demanda, garantindo, ainda, sem especulações, que a qualidade na prestação do serviço, já questionada pelo Ministério Público em outra ação civil pública, não será reduzida.

Em anexo, da petição inicial e nos LINKS, deixado no final deste recurso, tem várias outras decisões idênticas a esta citada, todas foram concedidas tutela de urgência para os Restabelecimentos imediato das Agências fechadas e ainda deixa-las de reduzi-las a postos de atendimentos.



3.2. DA OBRIGAÇÃO DE REABRIR A AGÊNCIA BANCÁRIA

A ausência da prestação dos serviços bancários pelo Banco do Brasil S/A no território geográfico do município de Querência do Norte/PR ofende o art. 173 da Constituição da República, a Lei nº. 4.595/1964 e os arts. 1º a 3º e 22 da Lei nº. 8.078/1990, como se detalhará no item 2 abaixo transcrito, **com os prejuízos econômicos presumíveis, óbvios aos consumidores/usuários que residem no município, uma vez que são forçados, em razão da omissão do prestador dos serviços bancários, a viajar para outros municípios a fim de receberem a prestação daqueles serviços essenciais** na atual vida moderna.

O art. 173 da Constituição da República dispõe que *ressalvados os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo*, conforme definidos em lei.

Já o § 1º do art. 173 prevê que a lei estabelecerá o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias **que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços**, dispondo sobre:

- I - sua **função social** e formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade;
- II - a sujeição ao regime jurídico próprio das empresas privadas, inclusive quanto aos direitos e obrigações civis, comerciais, trabalhistas e tributários;
- III - licitação e contratação de obras, serviços, compras e alienações, observados os princípios da administração pública;
- IV - a constituição e o funcionamento dos conselhos de administração e fiscal, com a participação de acionistas minoritários;
- V - os mandatos, a avaliação de desempenho e a responsabilidade dos administradores.

§ 2º As empresas públicas e as sociedades de economia mista não poderão gozar de privilégios fiscais não extensivos às do setor privado.

§ 3º A lei regulamentará as relações da empresa pública com o Estado e a sociedade.

§ 4º - lei reprimirá o abuso do poder econômico que vise à dominação dos mercados, à eliminação da concorrência e ao aumento arbitrário dos lucros.

§ 5º A lei, sem prejuízo da responsabilidade individual dos dirigentes da pessoa jurídica, estabelecerá a responsabilidade desta, sujeitando-a às punições compatíveis com sua natureza, nos atos praticados contra a ordem econômica e financeira e contra a economia popular.

Observando os comandos constitucionais acima transcritos, a Lei Federal nº 4.595/1964 criou o Banco do Brasil S/A como uma pessoa jurídica de direito privado integrante da administração pública indireta federal, de natureza de sociedade anônima de economia mista, compondo um dos órgãos do sistema financeiro nacional, no seu art. deixa explícita que o Banco do Brasil S/A presta serviços bancários de **relevante interesse nacional, cujo conteúdo é essencial para a população, visto que diz respeito a produtos e serviços**.



necessários, imprescindíveis para a vida moderna de toda pessoa física ou jurídica, senão vejamos alguns deles:

- 1 – Financiamento da atividade econômica, incluindo a industrial, comercial, construção civil e agropecuária, e de aquisição de produtos e serviços para pessoas físicas e jurídicas;**
- 2 - Arrecadação de tributos e receitas públicas, pagamentos federais;**
- 3 - Arrecadação, **pagamentos**, empréstimos bancários e serviços securitários a pessoas físicas e jurídicas;
- 4 - Obtenção e regularização do cadastro de pessoa física-CPF;
- 5 - Recebimento em depósito, com exclusividade, das disponibilidades de quaisquer entidades federais, compreendendo as repartições de todos os ministérios civis e militares, instituições de previdência e outras autarquias, comissões, departamentos, entidades em regime especial de administração e quaisquer pessoas físicas ou jurídicas responsáveis por adiantamentos;**
- 6 – Difusão e orientação do crédito, inclusive às atividades comerciais suplementando a ação da rede bancária.**

Do mesmo modo, regulamentando a intervenção do Estado na atividade privada bancária, o Código de Defesa do Consumidor (**Lei nº.8.078/1990**) previu a forma de prestação dos serviços por meio dos bancos estatais nos seguintes termos:

Art. 1º O presente código estabelece normas de proteção e defesa do consumidor, **de ordem pública e interesse social**, nos termos dos arts. 5º, inciso XXXII, 170, inciso V, da Constituição Federal e art. 48 de suas Disposições Transitórias.

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.

Assim, trata-se de obrigação de fazer, o banco ora promovido, deve reabrir a agência bancária do Banco do Brasil, no município de Querência do Norte/PR, voltando a funcionar nos mesmos moldes anteriores a 09/07/2017.

Os argumentos demonstrados pelo agravante, demonstram que **é dever do setor bancário de garantir a função social em seus empreendimentos e do direito da população Querenciana, em acessar os serviços bancários, de natureza essencial, como dispõe a lei 7.783/1989, em seu artigo 10, inciso XI:**



Art. 10 São considerados serviços ou atividades essenciais:

(...)

XI - compensação bancária

O artigo a Constituição Federal assevera:

Art. 173 - Ressalvado os casos previstos nesta Constituição, a exploração direta de atividade econômica pelo Estado só será permitida quando necessária aos imperativos da segurança nacional ou a relevante interesse coletivo, conforme definidos em lei:

§ 1º A lei estabelecerá o estatuto jurídico da empresa pública, da sociedade de economia mista e de suas subsidiárias que explorem atividade econômica de produção ou comercialização de bens ou de prestação de serviços, dispondo sobre:

I - Sua função social e formas de fiscalização pelo Estado e pela sociedade;

(....)

Assim, a Constituição Federal, apesar de resguardar, também os interesses privados, como, por exemplo, o interesse das empresas de iniciativa privada, não permite que estes prejudiquem os demais princípios constitucionais, servindo os mesmos de barreira aos primeiros, na medida em que a iniciativa privada tem o direito à livre iniciativa, não podendo, todavia, colidir, especialmente contra a dignidade da pessoa humana, e da mesma forma, não podendo infringir o direito do Consumidor, etc. devendo, ainda, utilizar a propriedade privada de forma a cumprir o seu papel social.

Assim, **não restabelecer o funcionamento normal da Agência Bancária, não atendeu a função social determinada na CF/88, atenda contra o art. 22 CDC.**

Diante de todos os transtornos gerados ao Município, população e ao comércio local, que há muito tempo não consta com todos serviços bancários da Agência do Banco do Brasil no Município, o aumento dos custos e dos riscos às pessoas que são obrigadas a irem as cidades vizinhas e devido a natureza essencial do serviço bancário, e a função social é imprescindível a reabertura da Agência com os mesmos serviços que prestava anteriormente.

O fechamento de Agências Bancárias do Banco do Brasil e se tornando como Postos de atendimentos vem causando grande repercussão nacional e local, haja vista que inúmeros prejuízos causados aos 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.

Nesse sentido, vem tendo muitas ações e interferências de Órgãos Estaduais de Proteção e Defesa do Consumidor de vários estados e vem se posicionando a respeito disto, como – PROCON/MPPI, Ministério Público do Maranhão e outros PROCON e MP de outros Estados reconhecem nessas práticas diversas violações de direitos, que necessitam de tutela administrativa e judicial, algumas decisões citadas nesta peça vestibular e outras juntadas com a Inicial.

Frisa-se que é prática abusiva alterar unilateralmente contratos com natureza de serviço essencial e que esta alteração pode afetar os correntistas e beneficiários do INSS das agências bancárias extrapolando os limites da legalidade. No presente caso nega serviços



essenciais que vinham ofertando, por si só, caracterizam ofensa e violações aos direitos de seus consumidores.

Os consumidores, ora clientes do Banco do Brasil de Querência do Norte, encontram-se em situação de desvantagem, pois estes, a partir das mudanças anunciadas, estão tendo que deslocar, alguns foram obrigados até encerrar ou deixar de movimentar suas contas tendo que abrir em outras agências e se deslocar para outros locais, ou até mesmo outros municípios para, então, utilizarem os serviços bancários contratados.

O requerido, ora agravado, 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. 3º A agência é a dependência destinada ao atendimento aos clientes e ao público em geral o exercício de atividades da instituição, não podendo ser móvel ou transitória.

Art. 4º No caso de bancos múltiplos com carteira comercial, de bancos comerciais e de caixas econômicas:

I - As agências devem dispor de atendimento presencial, bem como de guichês de caixa destinados ao atendimento aos clientes e ao público em geral; e

II - As contas de depósitos e demais operações contratadas com clientes devem estar vinculadas à agência que mantiver o relacionamento contratual em nome da instituição.

(...)

*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.*

§ 1º Considera-se PA móvel aquele instalado em veículo automotor, embarcação ou reboque, destinado ao atendimento em uma ou mais localidades.

§ 2º O PA, quando instalado em recinto de órgão ou entidade da Administração Pública ou de empresa privada, pode prestar serviços do exclusivo interesse do respectivo órgão ou entidade e de seus servidores ou da respectiva empresa e de seus empregados e administradores.

*§ 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)

Ou seja, diferente do que foi afirmado, 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**.

Da análise dos dispositivos, percebe-se, claramente, que, postos de atendimento²³



não oferecem os mesmos serviços de uma agência bancária, que, por óbvio são mais amplos.

Em uma análise superficial dos fatos, há evidente prejuízo aos consumidores de agências que serão fechadas e também àqueles que terão suas agências reduzidas a postos de atendimento. Isto porque **quando o consumidor decide abrir uma conta corrente, procura aquela que está mais próximo a sua casa ou a seu trabalho, enfim, de maneira geral, a agência bancária que facilite a realização dos seus negócios.**

O encerramento da atividade de agências, sem explicações aparentes e sequer conhecimento prévio dos correntistas sobre os motivos que tornaram imperativa a providência e ainda quais os serviços deixarão de ser prestados, implicará em grande prejuízo, inclusive com o deslocamento dos consumidores para agências distantes, cuja escolha ficará ao livre arbítrio da instituição financeira, já que, em seu anúncio, o Banco do Brasil não especificou os critérios de distribuição de seus clientes.

Ademais, o argumento utilizado pelo Banco do Brasil de que houve aumento do acesso à contas bancárias por meio da internet, não supera o fato relevante que assola ainda centenas de consumidores que residem em Querência do Norte, por ser cidade do interior e que ainda possuem grande dificuldade em utilizar a rede mundial de computadores, seja porque não possuem acesso, seja porque creem na insegurança da rede, seja porque não sabem lidar com o manejo da internet, **ainda mais no presente caso que se trata de uma idosa analfabeta que não sabe sequer manusear um aparelho de telefone ou um controle de televisão.**

De acordo com as regras estatuídas pelo Código de Defesa do Consumidor, o contrato firmado entre as partes deve ser obedecido por ambas, sendo nula de pleno direito a cláusula que autoriza o fornecedor a modificar unilateralmente o conteúdo ou a qualidade do contrato, após sua celebração (art. 51, XIII do CDC), ou seja, os serviços bancários oferecidos pelo Banco do Brasil S/A à população Querenciana, em razão da ausência de uma agência física plenamente funcional, não são adequados, eficientes, seguros e nem tampouco contínuos.

Chama-se atenção para o fato do Banco do Brasil preferir fechar agências do que investir em atendimento, não apresentando quaisquer alternativas ao encerramento das atividades da referida agência.

O lucro dos bancos, inclusive, supera o lucro de todos os outros setores da economia brasileira juntos, 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 (pesquisa em anexo), 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, indo de encontro à decisão do banco. **Também, verifica-se o Banco do Brasil está atendendo tão mal seus clientes que no primeiro trimestre do ano de 2018 ficou em 1º lugar do ranking de reclamações junto ao Banco Central.**

A administração do Banco anunciou o fechamento de diversas agências bancárias em todo o país, alegando, para tanto, necessidade de redução de custos e insegurança em virtude dos inúmeros assaltos e arrombamentos. Cumpre informar que temos²⁴



pleno conhecimento do princípio da livre iniciativa e concorrência. Todavia, tais princípios precisam **estar em equilíbrio com a defesa dos direitos dos consumidores, também garantida na Constituição Federal.**

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 juntos¹, não revertendo tais valores em melhoria na prestação dos serviços.

Nos últimos anos o PROCON de vários Estados, aplicaram várias multas em face da instituição financeira requerida, por má prestação de serviços bancários, sobremaneira, por descumprimento a lei municipal que fixa tempo de atendimento (lei da fila), dentre as quais se **destaca a morosidade no atendimento**, o que **justifica a ampliação e expansão da estrutura**, bem como a contratação de mais funcionários, **não o inverso**.

Considerando a realidade da cidade de Querência do Norte, 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. Segundo dados fornecidos pela Agência Nacional de Telecomunicações – e confirmado pela em pesquisas do ipardes, página 11, a Nossa **Região tem o menor acesso à internet, apenas mais ou menos 10% dos domicílios Querência do Norte têm acesso ao serviço, ou seja, apenas 379 domicílios possuem Internet**

NÚMERO DE DOMICÍLIOS PARTICULARES PERMANENTES, SEGUNDO BENS DURÁVEIS - 2010

BENS DURÁVEIS	Nº DE DOMICÍLIOS
Número de domicílios particulares permanentes	3.618
Rádio	3.077
Televisão	3.440
Máquina de lavar roupa	906
Geladeira	3.455
Telefone celular	3.067
Telefone fixo	445
Microcomputador	663
Microcomputador - com acesso à internet	379
Motocicleta para uso particular	1.107
Automóvel para uso particular	1.317

FONTE: IBGE - Censo Demográfico - Dados da amostra

NOTA: Posição dos dados, no site da fonte, 20 de agosto de 2014.

¹ <http://www.infomoney.com.br/mercados/acoes-e-indices/noticia/5510470/lucro-bancos-supera-todos-outros-setores-juntos-isso-mau-sinal>



. Também, deve destacar que a população acima 50 ANOS mais 36% são totalmente analfabetas, conforme dados dos Ipardees www.ipardes.gov.br pagina 40 Querência do Norte-PR, no IBGE de 2014 somente 379 domicílios tinha internet, também consta tal informação no Caderno Estatístico Ipardees, pagina 11, <http://www.ipardes.gov.br/cadernos/MontaCadPdf1.php?Municipio=87930>

MUNICÍPIO DE QUERÊNCIA DO NORTE

TAXA DE ANALFABETISMO SEGUNDO FAIXA ETÁRIA - 2010

FAIXA ETÁRIA (anos)	TAXA (%)
De 15 ou mais	15,36
De 15 a 19	1,01
De 20 a 24	2,19
De 25 a 29	2,57
De 30 a 39	7,82
De 40 a 49	16,33
De 50 e mais	36,07

FONTE: IBGE - Censo Demográfico

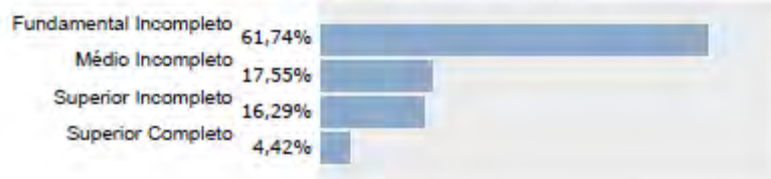
NOTA: Foi considerado como analfabetas as pessoas maiores de 15 anos que declararam não serem capazes de ler e escrever um bilhete simples ou que apenas assinam o próprio nome, incluindo as que aprenderam a ler e escrever, mas esqueceram.

Segundo dados do Ministério Público do Paraná, em informações Municipais para o Planejamento Institucional, 2018 pagina 4, 61,74% da população Querência do Norte-PR, tem o Ensino Fundamental Incompleto. <http://www2.mppr.mp.br/cid/querencianorte.pdf>

Perfil da População / Nível de Instrução

Pessoas de 10 anos ou mais de idade, por nível de instrução. A classificação segundo o nível de instrução foi obtida em função das informações da série e nível ou grau que a pessoa estava frequentando ou havia frequentado e da sua conclusão, compatibilizando os sistemas de ensino anteriores com o vigente.
Fonte: IBGE.

Perfil População / Nível Instrução - 2010



Dessa forma, nota-se uma incongruência na medida adotada, que poderia buscar ampliação dos canais digitais, mas, sobretudo, deveria investir na abertura de agências e contratação de funcionários. Na Tabela acima, fala de pessoas que não sabe nem ler e escrever, mas grande parte da que dizem alfabetizadas são semi analfabeta, sabe desenhar o nome e soletrar algumas palavras, impossível de dominar um celular, ou um aplicativo digital

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.



3.3 DA COMPROVADA NECESSIDADE DE MANUTENÇÃO DOS SERVIÇOS- REESTABELECIMENTO DA AGÊNCIA.

Os serviços bancários são inegavelmente serviços essenciais. Ora, a mudança recentemente noticiada, ou seja, fechamento da agência e transformada em posto de atendimento de forma repentina, desrespeita os direitos basilares dos consumidores usuários destes serviços necessários cotidianamente.

Sabe-se que o agravado, 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*² e que atingem trimestralmente cifras bilionárias de lucro – aqui se reside a possibilidade da manutenção das agências. Impende destacar a esse fato, que pessoas físicas e jurídicas, públicas e privadas, movimentam mensalmente milhões de reais seja em transações comerciais ou pagamentos de folha de pagamento de servidores e colaboradores através do Banco do Brasil, não podendo haver qualquer alegação de prejuízo da instituição em nossa Cidade.

Essa argumentação, aliada ao fato de **contínua aplicação de sanções administrativas ao banco requerido, assim como a outros bancos pelo PROCON**, nos leva à conclusão de que **fechar agências e diminuir o corpo de funcionários não é a melhor solução para o problema**. O Brasil é um país de dimensões continentais, com realidades completamente distintas. O requerido, 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 seriam abertas em 2017, o que por si só, pelos dados revelados pela ANATEL, evidência ser desrazoável a medida adotada pelo banco requerido.**

Repise-se, a realidade social e econômica encontrada em nossa Região Extremo Noroeste do Paraná em nosso Município e cidade não é a mesma realidade de São Paulo, Rio Grande do Sul ou outros Estados. Infelizmente nossa Região ocupa entre os últimos em posição no ranking de acesso à internet em domicílios. Ou seja, acreditar que o consumidor Querenciano não foi afetado com o fechamento da agência do Banco do Brasil que são inclusive utilizadas para recebimento de benefícios sociais é, no mínimo, ingenuidade. Encontramos, assim, a necessidade de manter tais serviços em nosso município. 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 suprem as necessidades da população local Querência.

Para corroborar tal argumento, além do baixo número de domicílios com acesso à internet, o IDH de nosso município está entre os piores e os últimos do Estado e pessoas pobres estão sendo afetadas 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 IBGE³, a exemplo de nosso é inferior a muitos municípios paranaenses e brasileiros, bem abaixo da média brasileira, demonstrando uma evidente necessidade da prestação plena desses serviços em Querência do Norte.

² diferença entre as taxas que os bancos pagam para captar recursos e as que cobram dos consumidores.

³ <http://oglobo.globo.com/economia/renda-menor-faz-brasil-cair-uma-posicao-no-ranking-de-desenvolvimento-humano-18287358>



3.4 DA OFENSA AO PRINCÍPIO DA EFICIÊNCIA E DO DEVER DE PRESTAR SERVIÇO ESSENCIAL ADEQUADO – SERVIÇOS BANCÁRIOS E O SEU CARATER 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.

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;

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.” (grifo nosso)

Não se pode conceber de maneira absoluta, que um Município como o de Querência do Norte-PR, fique privados dos serviços financeiros dos Bancos do Brasil, sem ofertar-lhes qualquer medida alternativa, deixando os usuários abandonados e relegados à própria sorte. Nesse diapasão:

EMENTA – TJRS. AÇÃO INDENIZATÓRIA. PARTE AUTORA QUE FICOU IMPOSSIBILITADA DE RECEBER SEU AUXÍLIO DOENÇA, EM RAZÃO DA GREVE BANCÁRIA. INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE NÃO PROVIDENCIOU CARTÃO MAGNÉTICO PARA QUE A AUTORA PUDESSE SACAR SEU DINHEIRO DE OUTRA MANEIRA. DESCASO COM A CONSUMIDORA. IMPOSSIBILIDADE DE SACAR BENEFÍCIO QUE GEROU PREJUÍZO AO SEU PRÓPRIO SUSTENTO. DANO MORAL EXCEPCIONALMENTE CONFIGURADO. CONDUTA DO BANCO QUE VIOLOU A DIGNIDADE DA REQUERENTE. QUANTO INDENIZATÓRIO, DE R\$ 1.000,00, QUE VAI MANTIDO, POIS NÃO ENSEJA ENRIQUECIMENTO SEM CAUSA. SENTENÇA MANTIDA POR SEUS PRÓPRIOS FUNDAMENTOS. RECURSO DESPROVIDO. (Recurso Cível Nº 71004899357, Quarta Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Paulo Cesar Filippon, Julgado em 19/09/2014)

A doutrina frequentemente utiliza a Lei Federal nº 7.783/89 como parâmetro para avaliar a essencialidade de um serviço público. Para efeito, até em greve o Banco deve manter atendimento, que dirá por um motivo de um simples assalto, é o que dispõe o art. 10 e 11 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 se sustenta, como se observa abaixo:**

"Art. 10 - São considerados serviços ou atividades essenciais:

XI COMPENSAÇÃO BANCÁRIA. (...) (sem ênfases no original). Adiante, ainda, o

"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, e 11 § Único da Lei Federal nº 7.783/89, não podendo ser suspenso de forma abusiva e ilegal como ocorreu no caso noticiado nestes autos, diante da sua Essencialidade e continuidade.**

Desta forma, o serviço público bancário deve também, 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 l teris:

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 indica es constantes da oferta ou mensagem publicitária, podendo o consumidor exigir, alternativamente e   sua escolha:

[...]

É 2  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  rg os 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  nico. Nos casos de descumprimento, total ou parcial, das obriga es referidas neste artigo, serão as pessoas jur dicas²⁹



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 agravado enquadra-se nas seguintes práticas abusivas, constante no art. 39 do CDC, 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 e infrações cometidas pelo Banco do BANCO DO BRASIL não regularizou a prestação do serviço público de manutenção e administração da Agência de Querência do Norte, violou direitos De todos consumidores do Referido Município.



3.5 DA ALTERAÇÃO UNILATERAL DO CONTRATO BANCÁRIO – SOMENTE DEVIDO ESTA ALTERAÇÃO CONTRATUAL JÁ CARACTERIZAVA A CONCESSÃO DA TUTELA

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 prestadora.

Outrossim, os usuários 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, no momento que abriu a conta corrente do cliente, se prontificou a prestar todos serviços bancários de uma Agência e agora não vem prestando mais os 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 rescisão 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, repese-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.⁴ Nenhum setor econômico auferiu tanto lucro no Brasil como o setor bancário, garantindo mais ganhos que todos os outros setores da economia em conjunto.

O crescimento da oferta de serviços financeiros para a população paranaense e Querência do Norte, de forma geral, deve ocorrer mediante a ampliação e expansão das agências bancárias, bem como através da contratação de mais funcionários.

Assim, os canais de atendimento eletrônicos e presenciais apresentam perfis bastante distintos frente à necessidade do cliente, sobretudo nos consumidores Querencianos. Apesar de a tecnologia de automação bancária permitir o encurtamento de distâncias, a democratização do acesso aos serviços e o autoatendimento ainda não substituí 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.

Assim, o fato do agravado ter transformado a Agência em posto de Atendimento, alterou o contrato, ainda mais sem comunicação prévia ao cliente ora, agravante.

⁴ <http://g1.globo.com/economia/negocios/noticia/2016/02/lucro-do-banco-do-brasil-sobe-para-r-144-bilhoes-em-2015.html>



3.6 DESCUMPRIMENTO DA OFERTA

No cenário em foco, constata-se que os consumidores de Querência do Norte possuíam, de forma assegurada pelo BANCO DO BRASIL, **o direito aos serviços bancários em sua agência contratada para prestação de tais serviços.**

Percebe-se que o fornecedor tornou público a decisão de encerrar determinada agência e torna posto de atendimento e reduzir o número de funcionários, indo contra 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 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 Banco do Brasil de Querência do Norte, em 2017, antes de 09/08/2017 vários funcionários em seus quadros de funcionamentos, por decisão unilateral, mais de 10 funcionários que atendia e agora praticamente 02, com vários caixas eletrônicos para saques, e atendimentos internos nos caixas presenciais para realização de saques, depósitos, pagamentos e etc.

Evidencia-se então, um claro descumprimento de oferta, pois, posterior a contratação dos serviços bancários na Agência específica, o banco comunica o fechamento da mesma 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 conseqüentemente 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.



Por conseguinte, no momento em que o consumidor toma conhecimento da oferta dá-se o efeito vinculativo, e a partir do momento em que este consumidor, manifesta sua aceitação pela oferta, o mesmo passa a contrato.

O fornecedor não pode alegar erro nas informações constantes na proposta, para se escusar da obrigação de cumprir com o ofertado, haja vista que as informações nas relações de consumo integram-se ao contrato desde quando concretizados, pois, tratando-se de relação de consumo, eventual equívoco na oferta não afasta a força vinculante da proposta aceita.

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.

A conduta do fornecedor em não prestar o serviço contratado da maneira esperada, enseja a aplicabilidade do inciso I, do art. 35 do CDC, qual seja a exigência do cumprimento força da obrigação, para que não suceda a extinção da Agência de Querência do Norte.

Porém, verifica-se pelos dispositivos em comento, que a oferta é uma declaração unilateral de vontade, que caracteriza o vínculo com o fornecedor e conseqüentemente proporciona ao consumidor a possibilidade de exigência daquilo que foi anunciado.

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.

Assim, como o dever de informação é um reflexo do princípio da transparência e está previsto no art. 6º, III do CDC, ele tem o condão de dar maior clareza, veracidade e respeito às relações entre consumidor e fornecedor, através da troca de informações, principalmente, na fase pré-contratual.

Preocupa-se o Direito do Consumidor com a fase pré-contratual porque é justamente nela que se constitui a atividade destinada a dar vida ao futuro contrato. O dever de informar decorre do art. 6º III do CDC, assim como no art. 31, CDC, sendo um dever essencial, para a harmonia e equilíbrio de todas as relações de consumo.

Deste modo, preventivamente, o fornecedor deve sempre prestar as informações ao consumidor sobre o conteúdo do contrato, dando especial ênfase para as cláusulas limitativas do direito do Consumidor, conforme art. 54, §4º do CDC.

O ordenamento jurídico pátrio estabelece nos artigos 5º, inciso XXXII e 170, inciso V da CFRB/88, que a defesa do consumidor é 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.

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:

(...)

XXXII - o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor;
(grifos nossos)



Art. 170. A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:

(...)

V - defesa do consumidor; (grifos nossos)

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 conseqüentemente 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.

Mais outro motivo que enquadra o caso no Código de defesa ao Consumidor, e que deve inverter o ônus da prova.

POR TUDO QUE FOI EXPOSTO, ENQUADRAMENTO DO PRESENTE CASO NO CODIGO DE DEFESA AO CONSUMIDOR DEVE SER ACOLHIDA, PELO SIMPLES FATO DE DESCUMPRIR A META E A OFERTA, COM INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA , DEVE O BANCO PROVAR AO CONTRÁRIO QUE VEM CUMPRINDO AS METAS, OFERTAS, E QUE NÃO HOUE ALTERAÇÃO CONTRATUAL COM FECHAMENTO DA AGÊNCIA, POR TODOS ESSES ARGUMENTOS DEVEM SER VALORADOS EM SENTENÇA.



3.7 DA 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 for levado 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 De Querência do Norte, está clara a necessidade de discussão acerca do fechamento da agência bancária e da transformação em posto de atendimento, uma vez que a atitude da instituição financeira prejudicará diretamente a economia do cidade, principalmente em se tratando de municípios do interior, onde NÃO existem Agências Bancos com Interesses e capital público, e o uso do dinheiro em espécie ainda se sobrepõe ao uso de cartões de crédito e débito, afetando assim muitos consumidores que precisariam, muitas vezes, se deslocar para municípios vizinhos.

Destaca-se ainda, que Querência do Norte é um dos últimos municípios do estado de domicílios com acesso à internet, segundo dados já mencionados anteriormente.

Deste modo, o fechamento da agência física, prejudicará a política monetária no desenvolvimento do município e da região. 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 da agência do município citado na inicial, em postos de atendimento, caracteriza um retrocesso para as relações de consumo do daquela região.

Impende ainda destaca que com o fechamento da agência os consumidores percorreram vários km's até o atendimento em uma agência mais próxima do seu domicílio, o que acarreta inúmeros prejuízos a boa prática nas relações de consumo, penalizando sobremaneira a coletividade de consumidores. Além, disso exposto a riscos, como acidentes, assaltos etc.

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 também das agências bancárias de cidades vizinhas. Fatores como esse, comprovam a urgência da expansão dos serviços, maior qualidade de atendimento e contratação de novos funcionários para atender a demanda, e não o fechamento da mesma.

Os correntistas e beneficiários do INSS nas agências que estão sendo fechadas ou 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: pagamentos e recebimentos de salários, pensões, aposentadorias, taxas, contas, compras, impostos, investimentos, empréstimos, depósitos, saques em dinheiro e transferência de valores.

O investimento em tecnologia da informação e melhoria de processos feitos pelos bancos produz resultados positivos no atendimento aos seus clientes e usuários, inclusive reduzindo as reclamações no Banco Central do Brasil e nos órgãos do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, no entanto, a realidade vivenciada em Querência do Norte não é a mesma de outras localidades, como Distrito Federal, Santa Catarina e São Paulo, onde o percentual de domicílios com utilização da internet por banda larga fixa atinge índices superiores a 50%.

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 norteadada 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.



3.7.1 DA DISTÂNCIA DO MUNICÍPIO A CIDADES MAIS PROXIMAS -JUSTIFICATIVAS

Na Verdade, importante salientar que Querência do Norte tem muitos locais do municípios distantes, da própria cidade, que dirá de outras. O município possui 02 Portos no Rio Ivaí: Porto Jundiá distante 20 km da cidade e a 70 km de Loanda e 52 de Santa Cruz de Monte Castelo; Porto Novo a 40 km da cidade e 90 km de Loanda e 72 de Santa Cruz de Monte Castelo; No Rio Paraná, o município requerente, tem 05 portos: Porto Felício a 35 km da cidade e 85 km de Loanda e 67 km de S. C. M. Castelo; Porto Natal a 25 km de Querência e 75 km de Loanda e 57 de S. C. M. Castelo; Porto 18 a 20 km de Querência e 70 km de Loanda e 52 km de S. C. M. Castelo; Porto Brasília 28 km de Querência e 78 km de Loanda e 60 km de S. C. de Monte Castelo; Porto Floresta a 50 km da cidade; esses são os portos oficiais, fora as propriedades particulares.

Todos esses Portos para ter acesso a outras cidades vizinhas, Estado e Ilhas, algumas Ilhas mais 20 km do referido porto que pertence, percurso que deverão ser acrescentados quando terão que ir ao Banco do Brasil das cidades mais próxima;

Verifica-se que o Município de Querência do Norte preenche vários requisitos para permanência do Banco do Brasil. Principalmente quanto ao requisito da distância, fechar o banco é fazer que estes cliente do banco percorra longa trajetória, sendo que poderia tê-lo aqui na cidade. Assim, deve ser levar em consideração as regiões mais longe deste município ao acesso ao Banco em outro Município, mesmos os mais próximos, ficam de difícil acesso a todos, sem contar que segundo o IBGE a população de Querência do Norte-PR é mais rural do que urbana.

Como se vê a maioria dos locais do município de Querência do Norte, estão distantes do acesso as cidades vizinhas que possui agências. Ademais, tem mais de 13.000 habitantes, por motivo de distância, que é o caso, a maior parte do município está longe da cidade sede de outras Agências do banco do, como os distritos, portos, ribeirinhos, assentamentos e Ilhéus, que muitos locais que passam de 100 km de distância até ao Banco de Loanda ou S. C. M. Castelo, podendo percorrer entre ida e volta até 200 km. É justo um cidadão percorrer toda esta distância para ter acesso ao serviço que poderia ser executado na própria cidade onde residem?

É justo um cidadão ter que se deslocar uma distância desta para ir a um Banco para sacar um dinheiro de seu salário, aposentadoria ou quaisquer outros rendimentos que são depositados em sua conta.

Significa garantir acesso a serviços bancários mais próximo e mais humano é garantir o mínimo de dignidade para um povo.

Nota-se, que muitos Querencianos têm que deslocar mais de 100 km, principalmente os Ilhéus, uma ida e volta até um banco do Brasil de uma cidade vizinha. Por tais situações territoriais, geográficas entre outras torna-se justificável a permanência do Banco do Brasil.



3.7.2 DA DIMENSÃO TERRITORIAL – JUSTIFICATIVA DO BANCO DO BRASIL E ATÉ MESMO CRIAÇÃO E INSTALAÇÃO DE COMARCA EM QUERÊNCIA DO NORTE

Somente pela dimensão territorial, já justificaria a permanência do Banco Brasil em Querência do Norte. Pois bem, o nosso município está situado a 621,46 km de Curitiba, possui uma área 914 km², ocupando 46^o colocação junto ao Estado, e agora com a incorporação das Ilhas em seu território sua área passou para 1.007,96 km², isso significa que atualmente está 39^o em área do Paraná; Têm 11.749 habitantes, ocupando 163^o colocação em número de Habitantes, entre os 399 municípios do Estado.

https://pt.wikipedia.org/wiki/Quer%C3%Aancia_do_Norte

Possui o maior número de assentamentos do Noroeste do Paraná aproximadamente 1000 famílias assentadas, através de processo da reforma agrária, todos tem conta no referido banco, e todas linhas de créditos são realizados pelo Banco do Brasil, somente ele é credenciado com o Governo Federal, para receber e repassar tais recurso ao agricultor familiar.

Comparando o Município de Querência com os demais do extremo noroeste, vejamos:

- 1- A Comarca de Nova Londrina somando os 04 municípios: sede mais de Marilena, Itaúna, Diamante do Norte tem uma área de 873,317 km², juntando todos, não dá o tamanho território de Querência do Norte;
- 2- O município sede da comarca que é Loanda possui apenas 722 km², menor do que o de Querência;
- 3- Se juntar os Territórios dos municípios de S. C. M. Castelo, P. Rico e S. P do Paraná que pertence a Comarca de Loanda totalizam em 910,342 km², todos são menores do que o de Querência;
- 4- A Comarca de Santa Isabel do Ivaí, somando os 03 municípios que compõe (Planaltina, S. Monica e S. I. do Ivaí) totalizam uma área de 971,797 km², área menor do que Querência;
- 5- A Comarca de Loanda, com todos os municípios que compõem da uma área de 2.640,805 km² um território muito grande para uma única Comarca; O Município de Querência do Norte tem 38%, arredondando 40% da área territorial da Comarca que pertence;
- 6- As duas Comarcas, tanto a de Nova Londrina e Santa Isabel do Ivaí, são menores do que o Território do município de Querência do Norte-PR;

E todos esses municípios possui Agência do Banco do Brasil e Comarca por que Querência do Norte-PR NÃO FAZ JUS A ESSES DIREITOS.



3.7.3 DA RENDA TRIBUTÁRIA, DESPESAS E DESENVOLVIMENTO ECONOMICO

E elevar o Banco do Brasil a categoria de Agência e deixar de ser posto de atendimento, é torná-lo independente e dando oportunidade de desenvolvimento e crescimento, combatendo as desigualdades regionais e exercendo um papel preponderante na economia deste município beneficiado. Todavia, não justifica o indeferimento do pleito do restabelecimento, por motivos de recursos financeiros ou de segurança.

Ademais, a arrecadação somente de ICMS, IPVA, ITCMD e outros impostos que o município arrecada que são enviados para o Estado, pagam todos os investimentos em todas as áreas que o Estado fizer, inclusive na Justiça, na proteção e Segurança. Um País que atualmente investe mais de um bilhão em um único estádio de futebol para copa do mundo, envia dinheiro para financiar obras no Estrangeiro, não faz conta, agora investir em uma Agência do Banco do Brasil levam em consideração despesas ínfimas e até mesmo elevar a categoria de Comarca.

O que percebe que nosso Estado é um dos mais Ricos da Federação, antigamente nosso Estado destacava no cenário nacional, nas últimas décadas, percebemos poucos avanços, em todos os sentidos, principalmente em infraestruturas, temos praticamente os mesmos asfaltos que tínhamos há 20 anos atrás, poucos viadutos e pontes foram construídos, poucas faculdades foram criadas e instaladas. Até cidades pequenas dos Estados do Nordeste que são mais pobres por força de decisões da justiça estão mantendo suas agências.

O Poder Judiciário Paranaense tem que avançar e proferir decisões mais progressista, humanista, justa e não se curvando diante dos poderosos, está difícil acreditar nessas premissas. Por tais, motivos nos advogados, ficamos horas e horas pesquisando, buscando mostrar de forma clara, as vezes sendo até extensivo, como estou nesta peça, buscando convencer as autoridades judiciais, mas percebemos que não somos ouvidos, nossos trabalhos são banalizados, parece que quanto mais a gente tenda mostrar e convencer, gostam de divergirem, deixando de analisar o fim social e o bem comum de uma determinada decisão, o que irá trazer de retorno para uma coletividade, como busca nesta.

Enfim, aumentou a arrecadação, aumentou o número de automóveis mais de vinte vezes e nossa estrutura rodoviária continua as mesmas e assim, por diante em outras áreas, inclusive na Judiciária poucos investimentos foram realizados.

3.7.4 OUTRAS JUSTIFICATIVAS

Todavia, existem outras situações objetivas e subjetivas que justificam a permanência da Agência do Banco do Brasil no município de Querência do Norte, embora não elencadas em lei, mas fundamentam-se, é o Maior Município de Extensão territorial do Extremo Noroeste do Paraná, com o maior número de propriedades rurais, maior números de Ilhas, divisas aquáticas, turismo em crescimento, com mais de 60 km de rios em sua divisa, capital do arroz irrigado, entre outras virtudes e qualidades.

Além disso, ultimamente há investimentos de turistas em construções e aquisições de imóveis urbanos nos referidos portos e distritos e necessitam de uma Agência Bancária como Banco do Brasil. Se tiver acesso aos créditos fornecido por esta instituição, incentivarão novos empreendimentos, onde o empresário, industrial e comerciante agregarão valores, bem como



acesso facilitado a esses serviços oferecidos por este Banco. Além dos meios para garantia a efetivação de direitos fundamentais do cidadão, bem como garantindo outro direito fundamental que é o acesso a um serviço essencial.

Instalar e retornar a Agência, além de todas as razões e justificativas apresentadas, é tirar fluxos de veículos das rodovias, é evitar acidentes, é garantir segurança, é preservar a vida, é melhorar a produtividade e desenvolvimento de um local menos favorecido, é fazer que os recursos de pequenos Municípios não fossem evadidos, desviados a outros municípios e o tempo despendido em locomoções seria dedicado ao trabalho e a produção, evitando desperdícios e colaborando com meio ambiente, evitando gastos de combustíveis, poluentes e etc. e evitando a congestionamento de veículos em grandes centros.

Além do mais, existem muitas outras razões, justificativas a serem apresentadas e acrescidas baseadas em estudos e pesquisas. Tais direitos sociais, que, por sua vez, são classificados como direitos fundamentais dos seres humanos. **Porém, com restabelecimento da Agência, além de facilitar o acesso a todos no local, promoverá geração de emprego, renda e desenvolvimento e melhorando a qualidade de vida de 13.000 habitantes.**

Por ser um município cercado por dois rios e não ter pontes e pavimentações com o Mato Grosso do Sul pelo Rio Paraná e Região de Umuarama, via Rio Ivaí, ficou muitos anos isolados, atrasando seu progresso, desenvolvimento e crescimento. **Necessário se faz, além do retorno da Banco, a transformação de nosso município em Comarca e conquistar estas ligações e pavimentações, para promover o desenvolvimento e a integração do extremo noroeste do Paraná com outras regiões, e, além disso, melhorar a segurança e o acesso à justiça a todos.**

O Estado do Paraná tem uma dívida enorme com esta região do extremo noroeste e principalmente com o município Querência do Norte, talvez por falta de lideranças políticas que dedicaram a assuntos como estes, local que predominou a pobreza, renda per capita e IDH que precisa ser melhorado, apesar de que últimos anos tiveram alguns avanços comparando com o passado, mas ainda precisa avançar mais. Nossa região comparada com outras regiões do Paraná está muitos anos atrasadas, comparada como as regiões mais pobres do nordeste.

Com retorno do Banco do Brasil, e com a instalação da Comarca que em pedido próprio está pleiteando junto TJPR, contribuirá com desenvolvimento da economia local e regional, e, além disso, melhorando e garantindo segurança e o acesso dos munícipes a bens e serviços básicos e indispensáveis para suas sobrevivências.

Porém, apesar de ter demonstrado alguns aspectos negativos do município de Querência do Norte, até porque para justificar o retorno do Banco do Brasil, existem pontos positivos a serem analisados, é um município que tem potencial para crescer, só falta algumas oportunidades como esse pleito.



O Município é a maior o produtor de arroz irrigado do Paraná; agricultura familiar em crescimento e expansão (muitos Assentamentos); aumento da produtividade rural; bacia leiteira em grande escala; terras férteis; instalações de agroindústrias, principalmente no beneficiamento de arroz, fécula e amido da mandioca; cooperativas atuantes na industrialização de alimentos, consumidos em diversas regiões do país; instalação de indústrias no segmento de confecção comercia e prestação de serviços em crescimento, onde está ampliando e gerando muitos mais empregos, e ainda é de serem admiradas as belezas naturais e turísticas desse município.

Conforme demonstrado ficou claro as dificuldades e precariedades que a população sente pelo fechamento da Agência do Banco do Brasil.

O Estado do Paraná abandonou essa região e município, local que necessita de investimentos, que além dessa solicitação outras infraestruturas deverão ser conquistadas como ligações com Municípios e Estados vizinhos, com pontes e pavimentações etc. Para confirmar o potencial desse município, sugere a consulta do site do município www.querenciadonorte.pr.gov.br

Pergunta-se, um cidadão, cumpridor com suas obrigações, merece ter mais segurança, mais qualidade de vida, ter serviços essenciais próximo de sua residência e que pagam muito mais de impostos, não merece um investimento deste, a permanência do Banco do Brasil, com todos os tipos de atendimentos que um cliente necessita.;



3.8. - DA APLICABILIDADE DO CDC

Da aplicabilidade e violação do Código de Defesa do Consumidor e normativas do BACEN

O Código de Defesa do Consumidor-CDC aplica-se à espécie, conforme orientação preconizada pela ADI nº. 2591/DF e da Súmula 297 do STJ, que assenta: "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras", publicada em 09/09/2004.

Nessa linha jurisprudencial, confira-se:

EMENTA – STJ - APLICAÇÃO DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. SÚMULA 297/STJ. (...) 2. "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras" (Súmula 297/STJ). Rel. Ministro LUIS FELIPE SALOMÃO, QUARTA TURMA, julgado em 12/11/2013, DJe 03/12/2013).

Sobre a exegese da incidência das normas do código de defesa do consumidor às instituições bancárias e da relevância social dos serviços bancários, o **Superior Tribunal de Justiça entende aplicável à espécie a Lei nº.8.078/1990**:

"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras." Súmula 297 do STJ, SEGUNDA SEÇÃO, julgado em 12/05/2004, DJ 09/09/2004 p. 149."

"Os serviços prestados pelos bancos a seus clientes estão garantidos pela lei de defesa do consumidor, em especial as cadernetas de poupança e os contratos tipicamente bancários de concessão de crédito, em suas diversas formas: MÚTUOS EM GERAL, FINANCIAMENTOS RURAL, COMERCIAL, INDUSTRIAL OU PARA EXPORTAÇÃO, CONTRATOS DE CÂMBIO, EMPRÉSTIMOS PARA CAPITAL DE GIRO, ABERTURA DE CRÉDITO EM CONTA-CORRENTE E ABERTURA DE CRÉDITO FIXO, OU QUAISQUER OUTRAS MODALIDADES DO GÊNERO [...]" – STJ AgRg no REsp 671866 SP, Rel. Ministro CARLOS ALBERTO MENEZES DIREITO, TERCEIRA TURMA, julgado em 22/02/2005, DJ 09/05/2005, p. 402.

Logo, por mais que as instituições bancárias insistam em erigir esta tese, ela já foi refutada por reiteradas vezes pelo STJ, tornando-se pacífica a aplicabilidade da Lei Federal nº 8.078/90 em ações desse jaez.

Introdutoriamente, convém analisar a aplicabilidade das disposições do Código de Defesa do Consumidor as instituições financeiras, conforme prescreve o CDC no seu art. 3º e § 2º, *In verbis*:

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.



§ 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.

Assim, devem **os serviços bancários ser prestados de forma adequada e eficaz**, em respeito aos direitos básicos assegurados aos consumidores (artigo 6º, X, CDC).

Interessante consignar a importância econômica e financeira do Banco do Brasil S/A, conforme previsão em seu Estatuto:

“O Banco tem por objeto a prática de todas as operações bancárias ativas, passivas e acessórias, a prestação de serviços bancários, de intermediação e suprimento financeiro sob suas múltiplas formas e o exercício de quaisquer atividades facultadas às instituições integrantes do Sistema Financeiro Nacional.”.

Em outra quadra, os **serviços bancários constituem serviço público essencial**, pois atende uma das necessidades básicas dos cidadãos, constituindo, em tempos modernos, elemento primordial a uma vida digna/segura (**fundamento da dignidade humana**; art. 1º, III, CRFB), que atualmente não dispensa o fornecimento satisfatório de tal serviço.

Não se pode conceber que o Município de Querência do Norte-PR fique privado dos serviços financeiros do Banco do Brasil, sem ofertar-lhes qualquer medida alternativa eficiente, deixando os usuários abandonados e relegados à própria sorte.

As instituições que pertençam à Administração Pública Indireta e que prestam serviços públicos paralelamente à atividade econômica, como é o caso da sociedade de economia mista Banco do Brasil S/A, devem oferecer serviços adequados e contínuos aos consumidores nos termos do Código de Defesa do Consumidor, além de se submeterem ao **princípio da eficiência**(artigo 37, *caput*, CRFB).

O Código de Defesa do Consumidor no art. 22 impõe às entidades financeiras a prestação de **serviços adequados, eficientes, seguros e contínuos**:

“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.” (CDC)



Serviço bancário é essencial, sendo, por isso, insuscetível de suspensão/paralisação/sustação. O comportamento antijurídico é evidente, pois a entidade demandada não reativou a sua agência bancária após ultrapassados diversos meses.

Serviços adequados são aqueles apropriados, ajustados, que correspondem perfeitamente ao seu objetivo, na concepção literal do termo adequação;

Serviços eficientes, por sua vez, são os que produzem bons resultados, capazes de realizar o seu propósito, segundo uma exegese literal da expressão eficiência.

Sobre a essencialidade dos serviços bancários, o Banco Central do Brasil editou a Resolução nº.3.919, de 25 de novembro de 2010, que define no seu art.2º como serviços essenciais aos consumidores, dentre outros:

- 1 – A Realização de saques em guichê de caixa, inclusive por meio de cheque ou de cheque avulso, ou em terminal de autoatendimento;
- 2 - Realização de transferências de recursos entre contas na própria instituição, em guichê de caixa, em terminal de autoatendimento e/ou pela internet;
- 3 – O Fornecimento de extrato contendo a movimentação dos últimos trinta dias por meio de guichê de caixa e/ou terminal de autoatendimento;
- 4 – O Fornecimento de folhas de cheque, desde que o correntista reúna os requisitos necessários à sua utilização, de acordo com a regulamentação em vigor e as condições pactuadas;
- 5 – O fornecimento de cartões bancários;

A própria lei geral de greve (Lei nº.7.783/1989), prevê, no seu art. 10, inciso XI, os serviços de compensação bancária como **'serviços ou atividades essenciais'**. Ou seja, quanto aos serviços essenciais que o Banco do Brasil S/A deveria prestar aos consumidores do município de Jatobá/PE, **nenhum deles está sendo fornecido de modo contínuo porque os usuários não terão como obter compensação bancária, realizar saques, emitir extratos, obter talões de cheques ou de cartões, seja em guichê de caixas, terminais de autoatendimento ou mediante acesso direto aos empregados daquela instituição bancária simplesmente porque inexistente uma agência bancária em funcionamento no município**, o que importa violação aos arts. 173 da Constituição Federal de 1988, 19 da Lei nº 4.595/1964, 22 da Lei nº 8.078/1990 e 2º da Resolução nº 3.919, de 25 de novembro de 2010 do Banco Central do Brasil.

No caso em exame, a análise dos fatos revela que os serviços bancários oferecidos pelo Banco do Brasil S/A à população do município de Querência do Norte/PR, **em razão da ausência de uma agência física no território do município, não são adequados, eficientes, seguros nem tampouco contínuos**, uma vez que os consumidores residentes são obrigados a se deslocar por vários quilômetros até outros municípios para obtê-los, correndo riscos, haja vista o grande índice de assaltos nas estradas destas localidades.

A princípio, cabe lembrar que, em sendo o Banco do Brasil, instituição financeira com



personalidade jurídica de direito privado e sociedade anônima de capital aberto, regulada pelo BACEN, aplica-se sobre esta o entendimento fixado pelo Supremo Tribunal Federal acerca da incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. (STF – ADI 2591-DF, Relator. MINISTRO CARLOS VELLOSO, TRIBUNAL PLENO, julgado em 06/06/2006, D.J. 29/09/2006).

Nesse sentido as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor, eis que **"Consumidor"**, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, **"é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito."**

O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência.

Corroborando com o entendimento do STF, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da edição da Súmula 297, consolidou o entendimento que "O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras." A doutrina e jurisprudência sempre travaram calorosos debates acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, principalmente pelo fato das operações bancárias consubstanciarem-se em típicos contratos de adesão.

Sabe-se que os pactos de adesão são os modelos preferidos pelas instituições financeiras, em face do dinamismo do mercado e do crescente índice de consumo, quando as empresas buscam meio prático e ágil para o fechamento de suas operações. Sendo assim, especificamente, dúvidas não restam quanto à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações decorrentes de operações com instituições financeiras.

O Juiz de Direito do TARS, MÁRCIO DE OLIVEIRA PUGGINA, em artigo publicado na Revista da AJURIS (f. 200 a 206), esclarece:

"... Se produto é todo o bem jurídico, não há como se negar que o crédito é um bem jurídico que é fornecido pelo Banco (fornecedor) ao tomador do crédito (consumidor), como destinatário final (do crédito, enquanto crédito). O mutuário só não seria destinatário final do crédito - enquanto crédito - se, em vez de `consumi-lo', ele o repassasse a terceiros."



Por sua vez, NELSON NERY JÚNIOR⁵ leciona:

"O aspecto central da problemática da consideração das atividades bancárias como sendo relações jurídicas de consumo reside na finalidade dos contratos realizados com os bancos.

Havendo a outorga do dinheiro ou do crédito para que o devedor o utilize como destinatário final, há a relação de consumo que enseja a aplicação dos dispositivos do CDC. Caso o devedor tome o dinheiro ou crédito emprestado do banco para repassá-lo, não será destinatário final e portanto não há que se falar em relação de consumo. Como as regras normais de experiência nos dão conta de que a pessoa física que empresta dinheiro ou toma crédito de banco o faz para sua utilização pessoal, como destinatário final, existe aqui uma presunção hominis, *juris tantum* de que se trata de relação de consumo, quer dizer, de que o dinheiro será destinado ao consumo. O ônus de provar o contrário, ou seja, que o dinheiro ou o crédito tomado pela pessoa física não foi destinado ao uso final do devedor, é do banco, quer porque se trata de presunção a favor do mutuário ou creditado, quer porque poderá incidir no art. 6º, VIII, do CDC, com a inversão do ônus da prova a favor do consumidor (...) O art. 52 do CDC, a seu turno, confirma as disposições do art. 3º, § 2º, quando estipula regra sobre os créditos e financiamentos ao consumidor, não deixando dúvidas sobre a inclusão dessas atividades em sua sistemática."

Consoante ensinamento de PIRES DOS SANTOS⁶,

"atividade bancária é a desempenhada pelos bancos, cujo funcionamento é autorizado pelo Banco Central do Brasil e por ele fiscalizado. Os estabelecimentos dessa natureza atuam no polo fornecedor, por serem prestadores de serviço; consumidores são os que descontam títulos de créditos, fazem investimentos, depósitos, cobranças etc."

No mesmo sentido as lições de ARRUDA ALVIM⁷

"todos os elementos exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor para a caracterização de serviço, isto é, atividade fornecida no mercado de consumo mediante remuneração, estão presentes na atividade bancária..."

Segundo o Professor PAULO LUIZ NETO LOBO, a relação de consumo é que determina a incidência ou não das normas de proteção do Código de Defesa do Consumidor caracteriza-se "pela ostensiva e necessária tutela jurídica de uma das partes, como princípio delimitador do fornecedor". (Apud "Contratos no Código do Consumidor: Pressupostos Gerais", RT 705/45-50).

⁵ [NERY JÚNIOR, Nelson. Código de Defesa do Consumidor. Ed. Forense Universitária, 1998, p. 313-318.](#)

⁶ [SANTOS, Uderico Pires dos. Teoria e Prática do Código de Proteção e Defesa do Consumidor. Ed. Paumape, 1992, pag. 36.](#)

⁷ [Código do Consumidor Comentado, RT, 1995, p. 40](#)



Nessa toada, torna-se, pois, perfeitamente aplicável às instituições financeiras as normas que regem as relações de consumo, harmonizando-se com a função social dos contratos, o equilíbrio contratual e a boa-fé que deve ser perseguida nas relações, jurídicas, princípios basilares consagrados pelo Código Civil de 2002, em seus artigos 421 e 422⁸

Nota-se que o contrato de conta corrente é tipicamente bancário e de adesão, sendo certo que se submete às normas do Bacen e do Código de Defesa do Consumidor. Não há dúvidas, também, que o correntista bancário – PF ou PJ - é um consumidor, que merece toda a proteção do Poder Judiciário contra os abusos dos bancos, dada a essencialidade dos serviços bancários, os quais – inclusive – são regulados pelo Bacen.

O Agravante é usuário dos serviços bancários prestados pelo agravado, ou seja, é destinatária final, aplicando-se o disposto no artigo 2º do Código de Defesa do Consumidor – CDC.

O Egrégio Superior Tribunal de Justiça superou as chamadas teorias maximalista e minimalista a respeito do conceito de consumidor, pouco importando se o produto ou serviço adquirido junto ao fornecedor configura ferramenta de sua atividade profissional ou não. Em lugar dessa discussão, o que se pergunta é se uma das partes é econômica e/ou tecnicamente vulnerável em relação à outra.

Nesse sentido:

“uma interpretação sistemática e teleológica do CDC aponta para a existência de uma vulnerabilidade presumida do consumidor, inclusive pessoas jurídicas, visto que a imposição de limites à presunção de vulnerabilidade implicaria restrição excessiva, incompatível com o próprio espírito de facilitação da defesa do consumidor e do reconhecimento de sua hipossuficiência, circunstância que não se coaduna com o princípio constitucional de defesa do consumidor, previsto nos arts. 5º, XXXII, e 170, V da CF. Em suma, prevalece a regra geral de que a caracterização da condição do consumidor exige destinação final fática e econômica do bem ou serviço, mas a presunção de vulnerabilidade do consumidor dá margem incidência excepcional do CDC às atividades empresariais, que só serão privadas da proteção da lei consumerista quando comprovada, pelo fornecedor, a não vulnerabilidade do consumidor pessoa jurídica (STJ, 3ª Turma, Rel. Min. Nancy Andrighi, RMS 27512/BA, 23/09/2009). (grifiei)

O CDC 6º estabelece os direitos básicos do consumidor, destacando-se o disposto em seus:

(...)

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

⁸ Código Civil de 2002: “Art. 421. A liberdade de contratar será exercida em razão e nos limites da função social do contrato.” “Art. 422. Os contratantes são obrigados a guardar, assim na conclusão do contrato, como em sua execução, os princípios de probidade e boa-fé.” 49



IV – a proteção contra a publicidade enganosa e abusiva, métodos comerciais coercitivos ou desleais, bem como contra práticas e cláusulas abusivas ou impostas no fornecimento de produtos e serviços;

Evidente, portanto, que o **FECHAMENTO DA AGÊNCIA** foi um ato abusivo e ilegal do réu, não informando adequadamente e claramente de forma antecipada o que faria tal ato!!! Ademais, verifica-se que o réu **NUNCA** comunicou à parte autora da sua **INTENÇÃO** de encerrar algumas transações ou que iria fechar A AGÊNCIA com antecedência, caso houvesse algum roubo, assaltos, etc...!!!

Por outro lado, o réu, ora agravado, deve conceder ao correntista ou beneficiário do INSS um prazo razoável e adequado para que sejam tomadas as medidas para a transferência das operações realizadas na conta. Nada mais do que bom-senso, plausibilidade e proporcionalidade. A não observância destes requisitos implicou em evidente abusividade: de direito e de práticas comerciais.

As **práticas comerciais abusivas** são vedadas no ordenamento jurídico pátrio no inciso IX do artigo 39 do Código de Defesa do Consumidor e o **abuso de direito** no artigo 187 do Código Civil, *in verbis*:

“CDC 39 – É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:(...)”

IX – recusar a venda de bens ou a prestação de serviços, diretamente a quem se disponha a adquiri-los mediante pronto pagamento, ressalvados os casos de intermediação regulados em leis especiais;”

”CC 187 – Também comete ato ilícito o titular de um direito que, ao exercê-lo, excede manifestamente os limites impostos pelo seu fim econômico ou social, pela boa-fé ou pelos bons costumes.”

Diante dos fatos narrados, estamos diante de demanda de relação de consumo, tendo o autor o privilégio de agarrar-se nos dispositivos da Lei 8.078/90 – Código de Proteção e Defesa do Consumidor, para ajuizar esse pleito, pois tal ordenamento prevê dentre outros, os direitos básicos do consumidor, garantia de indenização por danos decorrentes da relação de consumo, bem como outras garantias que tentam equilibrar esta relação fornecedor – consumidor.

À luz do Código de Defesa do Consumidor, o ora Autor é abrangido pelo conceito norteador de consumidor conforme seu artigo 2º, aqui transcrito, *verbis*:

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

Ora, Exa., à evidência as disposições do Código de Defesa do Consumidor tem como destinatários os sujeitos expressamente definidos em lei, ou seja, o consumidor "stricto sensu" (consumidor final), dada a sua fragilidade e vulnerabilidade que reclamam a tutela da lei especial, a fim de ampará-lo nos casos em que a própria lei especifica.

A propósito do tema, precisa é a lição de CLÁUDIA LIMA MARQUES sobre a definição da



figura do consumidor nos contratos bancários:

“Nesse sentido, podemos concluir que os contratos entre o banco e os profissionais, nos quais os serviços prestados pelos bancos estejam, em última análise, canalizados para a atividade profissional destas pessoas físicas (profissionais liberais, comerciantes individuais) ou jurídicas (sociedades civis e comerciais), devem ser regidos pelo direito comum, direito comercial e leis específicas sobre o tema. Só excepcionalmente, por decisão do Judiciário, tendo em vista a vulnerabilidade do contratante e sua situação análoga ao do consumidor strictu sensu, serão aplicadas as normas especiais do CDC e estes contratos entre dois profissionais”. (Contratos no Código de Defesa do Consumidor, pág. 86, RT - 1992).

Como preceitua o Douto professor de Direito Econômico da UNESP José Carlos de Oliveira, "a definição de consumidor é puramente objetiva, não importando se a pessoa física ou jurídica tem ou não o fim de lucro quando adquire um produto ou utiliza um serviço. Consumidor é aquele que retira um produto do mercado e utiliza como destinatário final".

O mesmo diploma normativo inclui a Suplicada no rol das entidades definidas como fornecedoras, *ad litteram*:

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

§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. (grifo).

Entende-se assim, que a causa pode ser perfeitamente resolvida sob a inteligência do CDC – Lei 8078/90, visto que, tal diploma normativo visa proteger o consumidor, qualificado como hipossuficiente nessa relação de desigualdade com o fornecedor, ora banco Requerido. **Deixar de realizar atendimentos de forma abrupta é uma alteração unilateral do contrato, ou seja, o descumprimento do serviço essencial por parte da instituição bancária, sem qualquer consulta aos correntistas. Dessa maneira, o fornecedor descumpre o artigo 51 do Código de Defesa do Consumidor, prejudicando os usuários do serviço;**

Assim, verifica-se que acima dos interesses bancários, estão os direitos dos consumidores, como estabelece o art. 6º, X e art. 22, ambos do CDC, devendo ser adequados, eficientes, seguros, contínuos e eficazes os serviços públicos prestados pelos Bancos. Não resta dúvida que a agência bancária Requerida é fornecedora de prestação serviços. Concluindo-se, assim, pela evidência da aplicabilidade do CDC aos contratos e relações bancárias.

Há também ofensa ao **princípio da boa-fé objetiva**, previsto no CC 422, que deve nortear todas as relações contratuais, especialmente dos seus deveres anexos de lealdade e de colaboração. E mesmo que não houvesse a violação às normas consumeristas acima citadas, ainda assim a responsabilidade do réu é evidente na medida em que possui responsabilidade



objetiva pela natureza da atividade desenvolvida por si, nos termos do disposto no parágrafo único do artigo 927 do Código Civil.

Em que pese se tratar de uma doutrina norte americana, o ordenamento pátrio (CF/88) contempla a hipótese de relativização do direito de propriedade, **em especial quando em conflito com o interesse coletivo, tais como a função social:**

“Art. 5º

(...)

XXII - é garantido o direito de propriedade;

XXIII - a propriedade atenderá a sua função social” (G.N.)

Ora, e como não considerar como interesse coletivo aqueles que fundamentam a República Federativa do Brasil, conforme preconizado no 1º artigo da Magna Carta:

“Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado Democrático de Direito e tem como fundamentos:

(...)

IV - os valores sociais do trabalho e da livre iniciativa” (G.N.)

No caso em tela, é nítido que a conduta o Banco agravado ao fechar unilateralmente a agência e reabrindo com atendimentos precários, utiliza de sua posição dominante em mercado que é uma quase infraestrutura à última (ou seja, utiliza de sua “propriedade”, em sentido lato) com o intuito claro de restringir a atuação do cliente, sendo obrigado inicialmente ir para outras agência do Banco do Brasil, e muitos até ser compelidos e obrigado a abrir novas contas, transferir seus pagamentos de benefícios para outras instituições, comprometendo, assim, sua livre iniciativa, NÃO CUMPRINDO A SUA FUNÇÃO E VALORES SOCIAIS COMO DEMONSTRADOS EM LEI.

E que não se cogite o argumento da legalidade do ato do Réu em função de eventual obediência ao quanto regulamentado pelo Banco Central do Brasil, haja vista que em hipótese alguma tais normativos têm o cordão de revogar ou conflitar com as disposições constitucionais pátrias, haja vista a hierarquia de normas de nosso ordenamento.

Assim, a conduta do agravado não deve ser protegida pela Justiça, haja vista ser inconstitucional, ilegal, imotivada e abusiva conforme ora demonstrado. Por isso, e por outras diversas razões deve ser determinada a inversão do ônus da prova, principalmente se enquadra como consumidor, é aplicada a Lei 8.78/1990, e se aplica tal ordenamento jurídico, aplicação da inversão do ônus da prova é de rigor.

3.9. DA RESPONSABILIDADE TANTO PARA SUPORTAR OS DANOS MORAIS COMO RESTABELCER OS SERVIÇOS PRESTADOS IMEDIATAMENTE

Inicialmente, registra-se que a dicção do artigo 6º, inciso VI, do Código de Defesa do Consumidor é clara ao possibilitar o cabimento de indenização por danos morais aos consumidores, tanto de ordem individual quanto coletivamente. Por oportuno, consigna-se a



redação do referido dispositivo: "Art. 6º, VI. São direitos básicos do consumidor: (...) a **efetiva prevenção e reparação** de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos."

Nesse contexto, a doutrina e a jurisprudência vêm **conceituando o dano moral coletivo, como sendo 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.

Na espécie, contudo, é indubitável a ocorrência de dano moral individual e coletivo, apto a gerar indenização.

Data vênia, sob qualquer fundamento, não é razoável submeter à população de **Querência do Norte-PR**, com especial destaque para os correntistas dos Bancos do Brasil, compostos por idosos, aposentados, portadores de necessidade especiais, pequenos comerciantes e agricultores familiares, que encontram-se injustificadamente privados dos serviços bancários ofertados nas modalidades presenciais e àqueles ofertados nas salas de autoatendimento, **desde o dia 09/08/2017**, sem previsão de retorno da Agência até o momento, **ASSIM, NÃO RESTA OUTRA ALTERNATIVA A NÃO SER CONCEDER A LIMINIAR/TUTELA DE URGÊNCIA PARA RESTABELECIMENTO DA AGENCIA DO BANCO DO BRASIL NOS MESMO MOLDES ANTERIORES.**

Esta grave circunstância, em que o Banco do Brasil, em colocar os correntistas e usuários a percorrerem aproximadamente, às suas expensas, **30 a 200 KM para serem atendidos em unidades bancárias instaladas nos Municípios de Santa Cruz de Monte Castelo, Loanda, Santa Isabel, Nova Londrina e Paranavaí-PR**, vem provocando não apenas dissabores, mais abalo de ordem moral e econômica, ao terem que arcar com o ônus dessa magnitude, sem ter colaborado para esta intercorrência.

Considerando a gama incontável de direitos lesionados pela entidade promovida, deve-se consignar que a conduta impugnada em análise tem provocado inúmeras e indetermináveis vítimas (toda a população local que se servia da agência do Banco do Brasil em Querência do Norte/PR).

Os danos são colossais e resvalam sobre toda a sociedade, ocasionando o surgimento de diversos problemas diante das dificuldades no acesso ao serviço bancário em outros municípios, colocando em risco os usuários do sistema [pois se deslocam pelas estradas portando numerário] e prejudicando sensivelmente a economia local.

O prejuízo é de todos e se alonga no tempo!), as quais sofreram e sofrem imensuráveis constrangimentos em direitos indisponíveis (p. ex.: sossego, segurança, patrimônio, serviço essencial contínuo, dignidade, etc.) simplesmente porque o promovido se nega, de maneira injustificável, a cumprir suas obrigações jurídicas, figurando como entidade completamente insensível ao sofrimento das pessoas que são obrigadas a permanecer na indescritível zona de ilicitude narrada.



Os prejuízos gerados pela situação ilícita são de variadas ordens:

- 1) **prejuízo social caracterizado pela impossibilidade de os usuários, empenhados no deslocamento para outras cidades em busca de atendimento bancário, ocuparem seu tempo em atividades profissionais e outras de cunho particular (isto é, “perda de tempo” em viagens que anteriormente não eram realizadas porque os serviços eram prestados na própria cidade onde reside. Ao invés de se dedicarem a atividades produtivas, os clientes passaram a empregar seu tempo em viagens até outros municípios buscando atendimento presencial do banco promovido);**
- 2) **Prejuízo físico caracterizado pelo desgaste corporal com o deslocamento para outras cidades, cujo impacto é mais acentuado em relação às crianças, gestantes, idosos e pessoas com deficiência;**
- 3) **Prejuízo financeiro caracterizado pelo custeio dos usuários com transporte para outros municípios, quando, antes do fechamento da agência local, tal despesa não existia;**
- 4) **Prejuízo emocional manifestado pela submissão dos usuários ao estresse de viagens e pela insegurança existente nas estradas cheias de buracos, com enormes crateras, em estado péssimo de conservação, transportando dinheiro com plena exposição da vida e da segurança.**

Ademais, ocorreu e continua ocorrendo tratamento discriminatório na agência de Santa Cruz de Monte Castelo e Loanda, com o atendimento diferenciado das pessoas de Querência do Norte, pois só são atendidas dentro do número limitado de “senhas”/“fichas” (há registro de recusa de atendimento de cliente, mesmo com o ingresso na agência dentro do horário bancário, pois as “senhas”/“fichas” haviam se esgotado).

Por fim, da necessidade de reparação dos danos patrimoniais causados pela má prestação de serviços no descumprimento da oferta apresentada, o Código de Defesa do Consumidor preceitua em seu art. 6º, inciso VI.

O Decreto nº 2.181 em seu artigo 13, considera prática infrativa:

Art. 13 - Serão consideradas, ainda, práticas infrativas, na forma dos dispositivos da Lei nº 8.078, de 1990:

(...)

*VI – **deixar de cumprir a oferta**, publicitária ou não, suficientemente precisa, ressalvada a incorreção retificada em tempo hábil ou exclusivamente atribuível ao veículo de comunicação, sem prejuízo, inclusive nessas duas hipóteses, do cumprimento forçado do anunciado ou do ressarcimento de perdas e danos sofridos pelo consumidor, assegurado o direito de regresso do anunciante contra seu segurador ou responsável direito. (grifos nossos)*

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 deste Órgão de Proteção e Defesa do Consumidor.

Assim como a censura da conduta perniciosa da empresa Ré, uma vez que restou



indubitavelmente configurados lesão aos direitos dos consumidores usuários dos serviços bancários efetivamente contratados.

Só o fato da cessação da prestação de serviços bancários essenciais, gerou danos morais aos clientes, sem contar que causou em dor, vexame, sofrimento, humilhação, aflição, angústias que interferiu em seu comportamento psicológico e bem-estar.

Em se tratando de danos morais a ocorrência de lesão a direitos a ofensa a personalidade e dignidade da pessoa humana, não prescindem da demonstração dos efetivos danos.

Como exposto, a agravante pleiteia por intermédio da presente demanda indenização por danos morais, tendo em vista a enorme falha na prestação dos serviços perpetrados pela agência bancária requerida há mais de 18 (dezoito) meses.

O dano moral neste caso é gritante, pois o descaso do banco agravado com o agravante vem ocasionando uma série de transtornos morais e psicológicos, visto que:

1º PRIMEIRO – O Agravante recebe seus proventos através da referida instituição, dependendo completamente de seus serviços para receber e sacar dinheiro em espécie, mantendo, desta forma, relação de consumo;

2º SEGUNDO - Com o advento do não fornecimento de saques e pagamentos na agência, a parte autora ficou sem receber seus vencimentos, deixando de honrar seus compromissos.

3º TERCEIRO - Idas frustradas até a boca do caixa na esperança de poderem receber seus benefícios.

4º QUARTO - Deslocamento até as cidades vizinhas em uma completa aventura na tentativa de receber seus proventos, isso quando podia pagar uma locomoção para ir até outra agência em outra cidade, gerando tudo isso claramente transtornos morais e abalos psicológicos para a parte autora.

Como dito alhures, Excelência, os valores sacados no banco eram a única fonte de renda da agravante, sendo este dependente absoluto dos recebimentos de suas remunerações mensais, aposentadoria para a compra de remédios, pagamento de água e luz, pagamento de mercado, aluguéis etc.

Assim, resta claro que a situação narrada causou e vem causando prejuízo moral à parte Autora, dano este indenizável, o que se pleiteia e seja reconhecido.

Diante disso, proclama o **art. 186 do Código Civil** que:

Art. 186, CC - aquele que, por ação ou omissão voluntária, negligência ou imprudência, violar direito e causar dano a outrem, ainda que exclusivamente moral, comete ato ilícito.



No caso, restou claro a falha na prestação dos serviços pelo agravado, vez que este vem prestando serviço inadequado e ineficiente, deixando seus consumidores vulneráveis para a realização de saques e de pagamentos de contas, de forma que os mesmos para usufruírem dos serviços do banco requerido são coagidos a se deslocarem mais de 33 (trinta e três) km.

A conduta da Requerida, ora agravado, pelos atos praticados enseja reparação dos danos, pelo regime da responsabilidade objetiva, havendo o dever de indenizar ao Requerente, com base no **art. 927 do Código Civil**:

Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (arts. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo.

Por outro turno O CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, consagra em seu Artigo 6º que:

Artigo 6º do CDC. São direitos básicos do consumidor:

VII - o acesso aos órgãos judiciários e administrativos, com vistas à prevenção ou reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos, assegurada a proteção jurídica, administrativa e técnica aos necessitados;

VIII - a facilitação da defesa de seus direitos, inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor, no processo civil, quando, a critério do Juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;

Isso porque, diante dos fatos, estamos diante da responsabilidade objetiva do Requerido, vez que na qualidade de prestador de serviços, **responde objetivamente pelos danos causados aos seus consumidores, independentemente da comprovação de culpa**. Vejamos o que dispõe o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

Cumpre esclarecer que a Parte Autora é tida como consumidor perante o CDC, pois o mesmo mantém relação jurídica com o Banco Requerido, sendo cliente deste, conforme cartão de conta bancária em anexo.

É notória a responsabilidade objetiva do BANCO RÉU, agravado, pois, independe do seu grau de culpabilidade, uma vez que ocorreu uma poderosa falha, gerando o dever de indenizar, **pois houve defeito relativo à prestação de serviços**, advindas do acidente por **FATO DO SERVIÇO** assim como deve responder pelo risco de **SUA ATIVIDADE**.

Sendo assim, Excelência, não é proporcional e razoável que o Requerido transfira os riscos que norteiam a sua atividade profissional aos seus consumidores, que estão submetidos à prestação de um serviço ineficiente e falho, em razão do assalto que ocorreu há mais de 18 (dezoito) meses.



O fato de o Requerido prestar um serviço inadequado e ineficiente, por si só caracteriza a responsabilidade civil objetiva, conforme se depreende do **parágrafo 1º, do artigo 14º, do CDC: "O serviço é defeituoso quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:**

I – o modo de seu fornecimento;

II- o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;

III- a época em que foi fornecido.

Diante disso, Excelência, encontram-se presentes todos os elementos da responsabilidade civil, quais sejam:

a) A conduta praticada pelo Requerido: O Agravado não vem prestando atendimento bancário há mais de 18 (dezoito) meses, deixando seus consumidores a mercê, restando claro a falha na prestação dos serviços.

b) Danos morais causados a parte autora: O fato de não ocorrer às prestações efetivadas, transações bancárias, como saques, pagamentos, retirada da aposentadoria, entre outras, evidencia a ocorrência de danos morais a parte Autora, eis que é **obrigado** a se deslocar por no mínimo 33 (trinta e três) quilômetros para as cidades mais próximas, quais sejam, Santa Cruz do Monte Castelo/PR ou Loanda/PR, para realizar suas transações bancárias mínimas, o que gera gastos com transporte e alimentação, além do tempo despendido para deslocamento, correndo riscos de assaltos na estrada, o que lhe causa grande insatisfação e indignação em relação à prestação inadequada dos serviços na agência de Querência do Norte – PR.

c) Nexo causal entre a conduta e o dano: com a inércia do agravado em não fornecer numerários na agência após o assalto, tendo já passado doze meses de falta e falha na prestação dos serviços, e nada tem feito a fim de amenizar a problemática, deixando o Requerente impossibilitado de desenvolver suas transações bancárias, em razão da ausência de numerários na agência do Requerido, e pela falta de prestação de serviços de caixa na agência de Querência do Norte/PR.

Faz-se de extrema importância mencionar, Excelência, que não há espaços para eventual alegação por parte do Requerido, de excludente de responsabilidade civil por ato de terceiro ou caso fortuito, eis que, 18 (dezoito) meses é um prazo extremamente razoável para que o Requerido pudesse atender adequadamente à todos os seus consumidores, com a prestação adequada e digna do serviço bancário que toda população necessita, qual seja o fornecimento de numerários para saques de dinheiro em espécie e recebimento de dinheiro em espécie quando do pagamento de contas/boletos.

Entretanto, não é o que ocorreu, pois, o Requerido acomodou-se durante todo este período, e toda população padeceu pela inércia e negligência de sua conduta, o que é **INADMISSÍVEL E ENSEJADOR DE RESPONSABILIZAÇÃO CIVIL**. Com relação a dano moral puro, ficou igualmente provado que o BANCO RÉU com sua conduta negligente e de má fé violou diretamente direito sagrado do agravante, qual seja, o de ter sua paz interior e exterior abalada



por situações com o qual não concorreu, além do direito da inviolabilidade, a intimidade, a vida privada a honra e a imagem.

A Carta Magna garante a indenização quando a intimidade e/ou vida privada da pessoa for violada, sobretudo por ato ilícito, vejamos:

Art. 5º Todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza, garantindo-se aos brasileiros e aos estrangeiros residentes no País a inviolabilidade do direito à vida, à liberdade, à igualdade, à segurança e à propriedade, nos termos seguintes:(...)

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 a indenização pelo dano material ou moral decorrente de sua violação;

Desta forma, Excelências, não resta à menor dúvida de que fato apresentado deve ser responsabilizado pela Ré, ressarcindo o dano moral suportado a agravante, ora parte autora, pela falha do serviço prestado, independentemente de culpa ou não, bastando apenas a violação.

No magistério de Carlos Alberto Bittar Filho, pode ser encontrada a precisa definição de dano moral coletivo:

“Consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na 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. **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).” (Revista Consultor Jurídico - <http://conjur.estadao.com.br>, 25/02/2004, in Coletividade também pode ser vítima de dano moral) (grifo nosso)

Os danos morais coletivos se consubstanciam na lesão ao patrimônio moral de uma comunidade, bem como aos direitos difusos, coletivos e/ou individuais indisponíveis: “O pedido de condenação ao dano moral coletivo é cabível quando o dano ultrapassa os limites do tolerável e atinge, efetivamente, valores coletivos”(STJ, AgRg no AREsp 809543/RJ). A prestação de serviços públicos de qualidade constitui um direito difuso, dizendo respeito a toda comunidade, e, quando não observado, gera danos a todos. Enfim, nas palavras de Carlos Alberto Bittar Filho, "consiste o dano moral coletivo na injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, na violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos".

Destaca-se que no caso em questão aplica-se a teoria do risco empresarial, cuja situação, aliada ao descaso e desrespeito ao consumidor, configuram dano moral.



A atuação do promovido produziu (e continua a produzir) os danos morais apontados, que detêm natureza extrapatrimonial e provocam o nascimento do liame obrigacional entre a coletividade e o(s) processado(s), por ser(em) este(s) o(s) causador(es) do evento danoso injusto e ilícito. Logo, a indenização por danos morais coletivos se justifica para punir o(s) infrator(es) e evitar a repetição dos danos, servindo, neste caso, como medida profilática.

Segue jurisprudência reconhecendo a indenização por dano moral decorrente da demora no restabelecimento do serviço bancário, vejamos o entendimento do TJPR, por casos idênticos, análogos e semelhantes a este litígio:

“APELAÇÃO CÍVEL Nº 1478967-2 DACOMARCA DE LOANDA, VARA CÍVEL, DA FAZENDA PÚBLICA, ACIDENTES DE TRABALHO, REGISTROS PÚBLICOS E CORREGEDORIA DO FORO EXTRAJUDICIAL, JUIZADO ESPECIAL CÍVEL EJUIZADO ESPECIAL DA FAZENDA PÚBLICA. APELANTE1: BANCO DO BRASIL S/APELANTE2: Liberia Polachini Farah APELADOS: Os mesmos RELATOR: Desembargador Paulo Cezar Bellio. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANO MORAL. APELAÇÃO CÍVEL 1. BANCO RÉU QUE APÓS O ASSALTO PARALISOU AS ATIVIDADES POR APROXIMADAMENTE 30 (TRINTA) DIAS E PRESTOU SERVIÇOS DE FORMA PRECÁRIA POR MAIS 60 (SESENTA) DIAS SEM ABASTECIMENTO DE NUMERÁRIO POR CARRO FORTE, APENAS POR VALORES DEPOSITADOS PELO COMÉRCIO LOCAL, OS QUAIS SEMOSTRARAM INSUFICIENTES PARA ATENDER A DEMANDA DOS CONSUMIDORES. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO POR PARTE DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA QUE CAUSOU TRANSTORNOS AOS AUTORES QUE SÃO APOSENTADOS, POSSUEM IDADE AVANÇADA E NECESSITARAM SE DESLOCAR ATÉ AS CIDADES VIZINHAS A FIM DE BUSCAREM RECURSOS PARA PROVER O SEU PRÓPRIO SUSTENTO E EFETUAR O PAGAMENTO DE SUAS DÍVIDAS. INCIDÊNCIA DO ART. 14, § 1º DO CDC. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DANO MORAL CONFIGURADO. REDUÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DESCABIDA. APELAÇÃO CÍVEL 2. MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. DEVIDA. MAJORAÇÃO DE HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. DEVIDA. APLICAÇÃO DO ART. 20, § 3º DO CPC. O assalto justificaria uma paralisação do serviço bancária por um curto período, mas não por todo o tempo em que a agência bancária permaneceu fechada e o seu posterior funcionamento de forma precária, razão pela qual o banco réu falhou na prestação do serviço, enquadrando-se no que dispõe o § 1º, artigo 14 do Código de Defesa do Consumidor. A paralisação dos serviços bancários por aproximadamente 30 (trinta) dias e a sua posterior prestação de forma precária, de forma prolongada, por mais de 60 (sessenta) dias – sem abastecimento de numerário por carro forte, apenas por valores depositados pelo comércio local, os quais se mostraram insuficientes para atender a demanda dos consumidores, causaram transtornos aos autores, que possuem idade avançada e são aposentados, eis que necessitaram se deslocar a cidade vizinha a fim de buscarem recursos para prover o seu próprio sustento e efetuar o pagamento de suas dívidas, restando configurada a presença do dano moral no caso. A indenização por dano moral deve ser feita de acordo com os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, de modo a compensar a vítima – sem causar enriquecimento ilícito – e desestimular a reiteração da conduta danosa (função pedagógica). (grifo) O valor da verba honorária deve obedecer ao comando do § 3º do artigo 20 do Código de Processo Civil, devendo ser fixada entre o mínimo de dez por cento e o máximo de vinte por cento sobre o valor da condenação. Apelação Cível 1 desprovida. Apelação Cível 2 provida. ” (TJPR - 16ª C. Cível - AC - 1478967-2 - Loanda - Rel.: Paulo Cezar Bellio - Unânime - J. 06.04.2016)



“APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.415.362-7, DA COMARCA DE LOANDA – VARA CÍVEL E ANEXOS APELANTE 1: ANA ROSA RODRIGUES MOREIRA E OUTROS APELANTE 2: BANCO DO BRASIL S.A APELADOS: OS MESMOS RELATOR: DES. GUILHERME FREIRE TEIXEIRA APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. AGÊNCIA DO BANCO RÉU QUE, APÓS UM ASSALTO, PERMANECEU FECHADA POR 15 DIAS E, POSTERIORMENTE, VOLTOU A FUNCIONAR SEM NUMERÁRIOS POR MAIS 60 DIAS. AUTORES, APOSENTADOS, QUE FICARAM IMPOSSIBILITADOS DE MOVIMENTAR SEUS PROVENTOS. RECURSOS INTERPOSTOS PELOS AUTORES E RÉU. I. AGRAVO RETIDO INTERPOSTO PELO BANCO. DECISÃO SANEADORA. AUSÊNCIA DE REQUERIMENTO EXPRESSO PARA CONHECIMENTO DO AGRAVO. RECURSO NÃO CONHECIDO. II. APELAÇÃO CÍVEL DO RÉU. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BANCO QUE NÃO DEMONSTROU QUE OS DANOS CAUSADOS À AGÊNCIA EM RAZÃO DO ASSALTO IMPOSSIBILITARAM A RETOMADA DO SEU FUNCIONAMENTO NORMAL PELO PERÍODO DE MAIS DE DOIS MESES. CONSUMIDORES QUE NÃO PODEM SER PUNIDOS PELA SUPOSTA AUSÊNCIA DE CONDIÇÕES SEGURAS PARA FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL. AUTORES QUE SÃO IDOSOS, APOSENTADOS, COM POUÇOS RECURSOS FINANCEIROS E FICARAM IMPOSSIBILITADOS DE SACAR SEUS BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA NA ÚNICA AGÊNCIA BANCÁRIA DA CIDADE. DEVER DE REPARAÇÃO. ABALO SOFRIDO PELOS REQUERENTES QUE ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO DISSABOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRETENSÃO DE REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. III. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELOS AUTORES. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS MAJORADOS PARA R\$ 5.000,00. VALOR QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA DE ACORDO COM O PERCENTUAL PREVISTO NO ART. 20, § 3º, DO CPC. POSSIBILIDADE. HONORÁRIOS FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.” (JULGAMENTO 19 DE NOVEMBRO DE 2015). (grifei)

DECISÃO: ACORDAM os integrantes da Décima Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Estado do Paraná, por unanimidade de votos, em não conhecer do agravo retido manejado pelo banco, conhecer e negar provimento à apelação cível interposta pelo réu (2) e conhecer e dar provimento ao recurso manejado pelos requerentes (1), nos termos do voto do Relator. EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS. SENTENÇA DE PROCEDÊNCIA. AGÊNCIA DO BANCO RÉU QUE, APÓS UM ASSALTO, PERMANECEU FECHADA POR 15 DIAS E, POSTERIORMENTE, VOLTOU A FUNCIONAR SEM NUMERÁRIOS POR MAIS 60 DIAS. AUTORES, APOSENTADOS, QUE FICARAM IMPOSSIBILITADOS DE MOVIMENTAR SEUS PROVENTOS. RECURSOS INTERPOSTOS PELOS AUTORES E RÉU. I. AGRAVO RETIDO INTERPOSTO PELO BANCO. DECISÃO SANEADORA. AUSÊNCIA DE REQUERIMENTO EXPRESSO PARA CONHECIMENTO DO AGRAVO. RECURSO NÃO CONHECIDO. II. APELAÇÃO CÍVEL DO RÉU. ALEGAÇÃO DE INEXISTÊNCIA DE ATO ILÍCITO. RESPONSABILIDADE OBJETIVA DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. BANCO QUE NÃO DEMONSTROU QUE OS DANOS CAUSADOS À AGÊNCIA EM RAZÃO DO ASSALTO IMPOSSIBILITARAM A RETOMADA DO SEU FUNCIONAMENTO NORMAL PELO PERÍODO DE MAIS DE DOIS MESES. CONSUMIDORES QUE NÃO PODEM SER PUNIDOS PELA SUPOSTA AUSÊNCIA DE CONDIÇÕES SEGURAS PARA FUNCIONAMENTO DA AGÊNCIA BANCÁRIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇO. DANO MORAL. AUTORES QUE SÃO IDOSOS,



APOSENTADOS, COM POUCOS RECURSOS FINANCEIROS E FICARAM IMPOSSIBILITADOS DE SACAR SEUS BENEFÍCIOS DE APOSENTADORIA NA ÚNICA AGÊNCIA BANCÁRIA DA CIDADE. DEVER DE REPARAÇÃO. ABALO SOFRIDO PELOS REQUERENTES QUE ULTRAPASSA A ESFERA DO MERO DISSABOR. QUANTUM INDENIZATÓRIO. PRETENSÃO DE REDUÇÃO. IMPOSSIBILIDADE. RECURSO CONHECIDO E DESPROVIDO. III. APELAÇÃO CÍVEL INTERPOSTA PELOS AUTORES. PRETENSÃO DE MAJORAÇÃO DA INDENIZAÇÃO. POSSIBILIDADE. DANOS MORAIS MAJORADOS PARA R\$ 5.000,00. VALOR QUE ATENDE AOS PRINCÍPIOS DA RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE. HONORÁRIOS ADVOCATÍCIOS. MAJORAÇÃO DA VERBA HONORÁRIA DE ACORDO COM O PERCENTUAL PREVISTO NO ART. 20, § 3º, DO CPC. POSSIBILIDADE. HONORÁRIOS FIXADOS EM 10% SOBRE O VALOR DA CONDENAÇÃO. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO. (TJPR - 10ª C. Cível - AC - 1415362-7 - Loanda - Rel.: Guilherme Freire de Barros Teixeira - Unânime - - J. 19.11.2015)

(TJ-PR - APL: 14153627 PR 1415362-7 (Acórdão), Relator: Guilherme Freire de Barros Teixeira, Data de Julgamento: 19/11/2015, 10ª Câmara Cível, Data de Publicação: DJ: 1710 15/12/2015)

No caso presente, o menoscabo da instituição bancária em relação ao tratamento indigno dispensado aos usuários (dentre eles, aposentados, pensionistas, deficientes, etc.), obrigados a suportar incontáveis horas empenhadas no deslocamento para outras cidades, enseja indenização por danos morais difusos em valor já apontado.

Corroborando também o julgado do Tribunal de Justiça de São Paulo, em caso semelhante, no qual condenou o Banco do Bradesco na quantia de R\$7.000,00 a título de danos morais, pela falha no serviço, visto que deixou por 5 (cinco) dias o Apelante sem receber seu salário (SEGUE EM ANEXO A ÍNTEGRA DESTE ACORDÃO). Vejamos:

INDENIZATÓRIA. Danos morais. Prestação de serviços. Tentativa de saque em caixa eletrônico. Falha do sistema. Operação cancelada. Valor debitado da conta corrente. Indisponibilidade do salário. Dano moral configurado. Sentença reformada Recurso provido. (...)

É incontroverso que o apelante não pôde dispor de seus vencimentos por um período que, embora curto, foi suficiente para alterar sua rotina. Até que houvesse o estorno da quantia, **cinco dias depois da reclamação junto à agência (...)** E, no caso dos autos, levando-se em consideração as condições sociais e econômicas das partes, o grau de sofrimento provocado pelo agravo e dos demais parâmetros norteados acima declinados, **fixo o valor da indenização na quantia de R\$7.000,00.** (44636420088260564 SP 0004463-64.2008.8.26.0564, Relator: Lígia Araújo Bisogni, Data de Julgamento: 18/01/2012, 14ª Câmara de Direito Privado, Data de Publicação: 20/01/2012).

Com base nisso, Excelência, nota-se que a jurisprudência é uníssona em condenar o Requerido, ora agravado a indenizar os seus consumidores, eis que não é justa a parte vulnerável e hipossuficiente da relação consumerista estar submetido à tão pouco caso, e a uma prestação de serviços tão ineficiente, como a que vem sendo prestada pelo Requerido há 18 meses.

Necessário esclarecer que não haveria irregularidade no comportamento do promovido se, após o fechamento da agência bancária (por conta do furto ou assalto ocorrido), fosse



providenciado, em tempo razoável, a disponibilização de serviços aos seus usuários, mesmo se houvesse danificação no imóvel ou prédio do Banco deveriam (p. ex.: mediante o aluguel de novo imóvel para o funcionamento provisório, com a alocação dos funcionários e instalação de novas caixas eletrônicas, conforme a demanda local).

A situação, entretanto, é completamente diferente. Já se passaram quase 02 anos e absolutamente nada foi feito em favor dos usuários do Banco agravado. Não foi instalado sequer um caixa eletrônico, tiraram os que tinham, e que o posto de atendimento disponibilizasse um atendimento mínimo para o tratamento presencial das demandas dos consumidores. Muito pelo contrário, o prédio da agência ficou vários meses fechado, e as reformas realizadas foram tirar os caixas presenciais e terminais e caixas eletrônicos e sem informações sobre eventual pretensão do Banco do Brasil em reabrir a agência em Querência do Norte/PR. Na realidade, os clientes foram abandonados à própria sorte, pois, quem pode e tem condições financeiras, viaja para outras cidades em busca de agências do Banco do Brasil. Quem não pode... enfim, fica sem atendimento.

Grife-se: não está sendo atribuída responsabilidade ao banco pela ocorrência do furto, ou assalto realizado. Está sendo atacada a omissão do promovido após a ocorrência criminosa, pois, ao contrário do que deveria fazer (pois o serviço é essencial e contínuo), o banco dispensou silêncio total à matéria, não adotando qualquer medida em favor dos consumidores prejudicados.

A conduta ilícita é justamente concretizada pela omissão pós-fechamento, dado que excedeu os limites da razoabilidade e consubstanciou efetivo ato ilícito. Ao banco não era exigível a reabertura no dia seguinte ao assalto, até por que para questão de conferência dos valores subtraídos, que foi irrisório, o ato foi praticado por um “bandido” totalmente inexperiente realizou, mas, mesmo assim, o Banco, ele era juridicamente obrigado a providenciar, em tempo razoável, a reabertura da agência com a disponibilização dos mesmos serviços, pois, acima dos interesses bancários, existe o direito do consumidor ao serviço bancário contínuo, seguro, adequado e eficaz (art. 6º, X, e art. 22, ambos do CDC).

Salienta-se, ainda, que a Resolução n. 3.694, de 26.03.09, do Conselho Monetário Nacional prevê:

Art. 1º As instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil devem contemplar, em seus sistemas de controles internos e de **prevenção de riscos previstos na regulamentação vigente**, a adoção e a verificação de procedimentos, na contratação de operações e na prestação de serviços, que assegurem: (grifo)

(...)

III - a adequação dos produtos e serviços ofertados ou recomendados às necessidades, interesses e objetivos dos seus clientes; (grifo)

Nesta linha, percebe-se que a requerida/agravada não cumpre com a referida regulamentação mencionada desde o incidente ocorrido há 18(dezoito) meses, não contempla em seu sistema de controle interno procedimentos que previnam os riscos de sua atividade, pois não oferece segurança para seus clientes e nem mesmo para seus funcionários, e ainda não



adequaram oferta de seus serviços para atender as necessidades de seus clientes desde agosto de 2017.

Verifica-se ainda no artigo 3º, da mesma resolução do Conselho Monetário Nacional, que é vedada a requerida, **RECUSAR OU DIFICULTAR aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, INCLUSIVE GUICHÊS DE CAIXA**, vejamos: (grifo)

Art. 3º É vedado às instituições referidas no art. 1º **recusar ou dificultar**, aos clientes e usuários de seus produtos e serviços, o acesso aos canais de atendimento convencionais, **inclusive guichês de caixa**, mesmo na hipótese de oferecer atendimento alternativo ou eletrônico. (grifo)

Sendo assim, é provado que a requerida não poderia deixar de fornecer a seus clientes o atendimento de caixas, mas com a disponibilidade de numerários, para que pudessem realizar suas transações (saques), sem que tenha o incômodo e dispêndio de valores e de tempo para ter que se deslocar para outras cidades para realizar essas transações, que deveriam ter sido oferecidos pelo Requerido na agência de Querência do Norte/PR.

Ainda, faz-se importante mencionar que o requerido trata-se de pessoa jurídica, e notoriamente uma grande instituição financeira, senão a maior do país, PORTANTO, POSSUI RECURSOS SUFICIENTES PARA GARANTIR AOS SEUS CONSUMIDORES UMA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS EFICIENTE, ADEQUADA E SEGURA, o que não vem ocorrendo há exatos 18 (dezoito) meses.

Portanto, não há dúvidas que a inércia e negligência do Requerido, são causas evidentes de configuração de danos morais, o que se pleiteia e seja reconhecido, como medida nobre e de Justiça.

É de extrema importância, em relação a condenação de pagamento de danos morais, citarmos a Teoria do **Punitive Damages**, que se faz perfeitamente aplicável ao caso em tela, *onde dispõe que o objetivo da indenização pecuniária ao ofensor é o de inibir do ordenamento jurídico a repetição de condutas danosas e ainda servir de exemplo para a sociedade.*

De qualquer sorte, registra-se que a indenização por dano moral tem caráter propedêutico e possui como objetivos a reparação do dano e a pedagógica punição, adequada e proporcional ao dano que, no caso, deverá ser fixada de maneira a inibir e frear o ímpeto do Banco do Brasil e da Amazônia a não agir de forma abusiva e ilegal, consistente na suspensão unilateral e ao seu livre talante das agências físicas instaladas no Município de Querência do Norte-PR. Impende destacar, que o dano moral coletivo resta configurado, independentemente da prova da culpa, bastando a simples violação de direitos difusos e coletivos, o que ocorreu *in casu*.

Em vias de arremate, vale ressaltar, que é possível, então, que os réus sejam condenados, cumulativamente, a restabelecerem os serviços bancários em Querência do Norte-PR e a pagar indenização por dano moral.



Isso porque vigora em nosso sistema jurídico o princípio da reparação integral do dano, de modo que o infrator deverá ser responsabilizado por todos os efeitos decorrentes da conduta lesiva, permitindo-se que haja a cumulação de obrigações de fazer, de não fazer e de indenizar, pois, o art. 3º da Lei n.º 7.347/85 afirma que a ACP “poderá ter por objeto a condenação em dinheiro ou o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer¹⁵”. <http://www.dizerodireito.com.br/2013/10/danos-morais-coletivos-e-danos-sociais.html>.

Para o STJ, essa conjunção “ou” – contida no citado artigo, tem um sentido de adição (soma), não representando uma alternativa excludente. Em outras palavras, será possível a condenação em dinheiro e também ao cumprimento de obrigação de fazer/não fazer. Veja precedente nesse sentido:

(...) Segundo a jurisprudência do STJ, a logicidade hermenêutica do art. 3º da Lei 7.347/1985 permite a cumulação das condenações em obrigações de fazer ou não fazer e indenização pecuniária em sede de ação civil pública, a fim de possibilitar a concreta e cabal reparação do dano ambiental pretérito, já consumado.

Microssistema de tutela coletiva.

(...)

4.O dano moral coletivo ambiental atinge direitos de personalidade do grupo massificado, sendo desnecessária a demonstração de que a coletividade sinta a dor, a repulsa, a indignação, tal qual fosse um indivíduo isolado. (...) (REsp 1269494/MG, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, julgado em **24/09/2013**)

Pelo demonstrado, está caracterizada a responsabilidade civil, pois estão presentes: a **conduta** (*omissão irrazoável do demandado, por vários meses, quanto à reabertura da agência bancária*), **resultado** (*prejuízos sofridos pelos consumidores por conta da manutenção do fechamento por diversos meses, com necessidade de deslocamento às suas expensas para outras cidades em busca do atendimento bancário, com risco pessoal imenso*) e **nexo causal** (*a omissão irrazoável do banco promovido, ao longo dos meses, é a única responsável pelos prejuízos sofridos pelos consumidores [OBS: não haveria dano moral dos consumidores se ocorresse o restabelecimento dos serviços bancários em curto período de tempo]*).

O fato de o assalto ter sido praticado por terceiros isentaria a responsabilidade da entidade bancária se ocorresse, em breve espaço de tempo, o restabelecimento dos seus serviços, não causando danos severos à coletividade.

Acontece que, após o pequeno Assalto da agência, o demandado, consciente da necessidade do restabelecimento de suas atividades, decidiu livre e espontaneamente ignorar sua obrigação de reabertura, passando a atribuir indiferença plena à situação dos consumidores e deixando que padecessem durante vários meses (mais de dezoito meses até agora), sem qualquer satisfação ou providência. É justamente esse comportamento omissivo e alongado pós-arrombamento que vulnera e ofende o ordenamento jurídico.



Que o assalto da agência bancária constituiu fato imprevisível praticado por terceiros, não há dúvidas.

Agora, após o fato, tornou-se exigível do demandado o comportamento voltado ao restabelecimento dos serviços bancários em curto espaço de tempo, sendo previsível e evitável toda a série de danos que a população sofreria ao longo dos meses diante da omissão do Banco do Brasil quanto à reabertura da agência.

Alias, pelo o crime praticado nem mesmo necessitaria o fechamento da Agência.

Assim, resta configurada a ilicitude e aflora a necessidade da intervenção judicial para se determinar a reabertura/reinstalação da agência do banco promovido, com condenação em indenização por danos morais coletivos.



3.10 PODE CONCEDER A TUTELA DE URGÊNCIA CABENDO O BANCO PROVAR AO CONTRÁRIO QUE NÃO ESTÁ HAVENDO O DANO, DEVIDO A INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA NO CASO

Em relação às provas, tendo em vista a **existência de relação de consumo existente entre as partes, pede-se a Vossa Excelência a inversão do ônus da prova**, com fulcro no artigo 6º, inciso VIII, da Lei 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor.

Pelo princípio do Isonomia, em processo idêntico, onde a mesma agência foi fechada em fato ocorrido em 2012, com as mesmas causas e pedidos **foi deferida a inversão do ônus da prova, processo que tramitou nesta r. Vara Cível de Loanda, autos nº 000895-96.2012.8.16.0105**

Relacao no. 0001/2014 X
118. INDENIZACAO - ~~0000895-96.2012.8.16.0105~~ - GALDINO ALVES e outros x BANCO DO BRASIL S. A. - As circunstâncias da causa enunciam a impossibilidade de conciliação. Passo, portanto, desde logo, ao saneamento do feito (art. 331, § 3º, do Código de Processo Civil). Não há preliminar ou prejudicial de mérito para ser apreciada. Não vislumbro nulidades passíveis de declaração ou convalidação neste momento procedimental. Destarte, declaro saneado o feito. Fixo como pontos controvertidos: a) a prática de ato ilícito por parte do requerido; b) existência e extensão dos danos alegados; c) o nexo causal entre os danos alegados e a conduta imputada ao réu. Considerando que a relação de direito material em debate encaixa-se no conceito de relação de consumo (artigos 2º e 3º, CDC), adequada se faz a inversão do ônus da prova. Importante frisar que a inversão é regra de instrução (procedimento), e não de julgamento, razão pela qual presente a verossimilhança da alegação e/ou a hipossuficiência técnica e econômica do consumidor ante a empresa requerida, cumpre de plano inverter o ônus probatório (art. 6º, VIII, CDC). Defiro a produção da prova oral requerida pelas partes, consistente na oitiva do representante legal da requerida, bem como inquirição das testemunhas tempestivamente arroladas, desde que haja requerimento expresso neste sentido e venha o pleito acompanhado do respectivo preparo do mandado, o que deve ocorrer no mínimo 30 dias antes da audiência, salvo se a parte for beneficiária da assistência judiciária gratuita ou a Fazenda Pública. Designo o dia 18 de março de 2014, às 15:00h, para realização da audiência de instrução e julgamento. Intimem-se. Diligências

Agora pelos mesmos fatos, fundamentos e pedidos o **TJPR em Agravo de Instrumento nº 0045034-50.2018.8.16.0000**, incidente dos autos 0002882-60.2018.8.16.0105 que também tramita na Vara Cível de Loanda-PR decidiu:

1. (...)
2. (...)

No caso, entendo que os requisitos essenciais para o deferimento da tutela de urgência estão presentes. Inicialmente, é importante se atentar para o fato de que a decisão de primeiro grau adota como fundamento a possibilidade que cada parte tem de confeccionar as provas que irão instruir o processo.

(...)

Obviamente tal noção engloba também uma observação em relação à capacidade técnica e econômica de cada litigante, o que *per se* já aponta para uma provável contradição na decisão recorrida.



Isto porque ao comparar a recorrente (pessoa aposentada) com uma instituição financeira com grande porte econômico-financeiro, a decisão de primeiro grau parte de um comparativo entre duas pessoas onde não há qualquer premissa ou ponto de partida igualitário, seja no aspecto técnico-profissional, seja no aspecto econômico, **o que comprova o *fumus boni juris* alegado pela parte.**

Além disto, a manutenção da decisão conforme lançada vai implicar na imputação de um ônus de prova ao recorrente que, de acordo com a fundamentação apresentada perante este colegiado, pode ser direcionado ao outro litigante. **Uma inobservância deste ônus, conforme o atual estado do processo, vai implicar em evidente prejuízo processual para o recorrente, o que caracteriza seu *periculum in mora.***

(...)

Assim sendo, entendo ser plausível a concessão do efeito suspensivo ao recurso de agravo enquanto pendente de análise o mérito da mencionada peça.

3. Isto posto, *defiro o efeito suspensivo.*

Determino a notificação do juízo a quo a respeito do teor desta decisão. Ao mesmo tempo, determino a intimação pessoal do representante legal do agravado para que tenha ciência desta decisão e possa ofertar resposta tempestiva (caso deseje fazê-lo), nos termos do art. 1.019, II do CPC.

(...)

(TJPR, 16ª Câmara Cível, Ag. nº 0045034-50.2018.8.16.0000, Des. Luiz Antônio Barry, Decisão em 29/10/2018)

Diante dos fatos que ora se apresenta, torna-se iniludível a necessidade de atribuição da inversão do ônus da prova da presente ação.

Por outro lado, a parte autora/AGRAVANTE é pessoa idosa, hipossuficiente, desprovida de informações tecnológicas e possui pouco conhecimento e escolaridade, a diferença entre as partes é desproporcional.

Não podemos deixar de mencionar ainda, o fato de que a agência bancária de Querência do Norte, interrompeu diversos tipos de atendimentos, bem como disponibiliza atualmente só um caixa eletrônico e no que tange a pessoal, somente possui 02 (dois) funcionários, sendo um que atende ao público e o outro só atende agricultores com questões de financiamentos e créditos agrícolas.

Os aposentados, aqueles que possuem somente o cartão benefício, não conseguem e não existem a opção de extratos retroativos no caixa eletrônico e não tem como ter acesso pela Internet.

O cartão benefício somente consulta o saldo e realiza saque. Se a decisão for mantida, a maioria das partes não conseguirão cumprir no prazo a juntada dos documentos determinados pela Juíza de primeira instância, pois é muita gente pra atender por somente 2 funcionários!!! Caso não seja concedido inversão do ônus da prova, causará diversos transtornos tanto para os aposentados, quanto para a própria parte autora, pois irá tumultuar os atendimentos e obrigar os clientes que na maioria são idosos



a ficarem horas e horas nas filas para pegar um extrato olha lá se o Banco oferecer.

Ademais, já vários clientes já foram até a Agência e negaram de fornecer extratos, alegando que pode ser conseguido pelo site e pela internet. Ocorre, que a maioria das pessoas são idosas, analfabetas, semianalfabetas ou analfabetas funcionais, com pouca escolaridades e nem tem acesso as suas contas por meio eletrônico.

A maioria nem internet tem instalada em suas residências.

Se o ônus da prova for invertido, como o banco Agravado possui amplo acesso as contas bancarias, poderá disponibilizar todos os documentos aos processos sem a necessidade de obrigar os clientes a passarem por transtornos e nem sobrecarregar seus funcionários de atendimentos e nem prejudicar outros clientes que irão na agencia para resolver outros assuntos e ter que aguardar horas e horas nas filas de atendimento. **Por outro, lado fica facultativo ao Banco apresentar documentos e extratos, caso não apresentem, com a inversão do ônus da prova o juiz pode julgar procedente a demanda por presunção.**

A fim de esclarecimento, somente este Patrono protocolou cerca de 300 processos discutindo o mesmo assunto, fora outros Advogados do Município que possuem mais de 1000 clientes discutindo fatos idênticos.

Por fim, merece ser mencionado, que o CDC deve ser aplicado ao presente caso e determinado a total inversão do ônus da prova, levando em consideração a hipossuficiência econômica das partes em relação ao Agravado, sendo que todos os documentos estão em seu poder.

Por outro lado, teve várias ações protocoladas no ano de 2012 de outro fato idêntico e semelhante ao caso concreto, processos que tramitou na mesma Comarca e todos foram determinados a inversão do ônus da prova, como foi citado no início deste tópico.

Também, teve ação que outros advogados protocolaram sobre o mesmo episódio, e foi concedido, requerendo assim, que seja aplicado o princípio da isonomia e igualdade processual, para que não haja decisões conflitantes sobre o mesmo caso.

Diante de tais considerações percebe-se claramente a hipossuficiência da parte autora com relação ao requerido em relação à consecução do meio probatório e a verossimilhança de suas alegações relativas ao desequilíbrio na produção de provas indispensáveis ao desate da lide, razão pela qual deve deferir a inversão do ônus da prova, nos termos do artigo 6º, VIII da lei nº 8.078/90, cabendo ao banco comprovar que não causou danos diante do fechamento arbitrário da agência, partindo-se dos pontos controvertidos fixados.

A r. decisão agravada afronta a regra disposta no Estatuto Processual Civil acerca da responsabilidade pelo ônus da prova, uma vez que, pela posição processual, ao autor compete provar o fato constitutivo do direito que afirma possuir, e ao réu, apenas, aduzir em sua defesa fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito alegado pelo autor, expressamente, prevista no artigo 373, inciso I do seguinte:



Art. 373. O ônus da prova incumbe:

I – ao autor, quanto ao fato constitutivo do seu direito;

II – ao réu, quanto à existência de fato impeditivo, modificativo ou extintivo do direito do autor.

§ 1º Nos casos previstos em lei ou diante de peculiaridades da causa relacionadas à impossibilidade ou à excessiva dificuldade de cumprir o encargo nos termos do caput ou à maior facilidade de obtenção da prova do fato contrário, poderá o juiz atribuir o ônus da prova de modo diverso, desde que o faça por decisão fundamentada, caso em que deverá dar à parte a oportunidade de se desincumbir do ônus que lhe foi atribuído.

§ 2º A decisão prevista no § 1º deste artigo não pode gerar situação em que a desincumbência do encargo pela parte seja impossível ou excessivamente difícil.

§ 3º A distribuição diversa do ônus da prova também pode ocorrer por convenção das partes, salvo quando:

I - recair sobre direito indisponível da parte;

II - tornar excessivamente difícil a uma parte o exercício do direito.

§ 4º A convenção de que trata o § 3º pode ser celebrada antes ou durante o processo.

Assim, observa-se que o caso em análise se enquadra, com perfeição, ao texto legal, não conceder a inversão do ônus da prova, Data Vênia, viola a disposição legal acima transcrita, reclamando, pois, pronta reforma daquela por esta C. Turma. Aliás, fere o direito fundamental da parte autora, a um provimento judicial em conformidade com a legislação vigente, o que é o bastante para impor a reforma do “decisum”.

Neste sentido o Tribunal do Rio Grande do Sul vem decidindo:

AGRAVO INTERNO (ART. 557, § 1º, DO CPC). DECISÃO QUE, DE PLANO, NEGOU SEGUIMENTO AO AGRAVO DE INSTRUMENTO. NEGÓCIOS JURÍDICOS BANCÁRIOS. EXECUÇÃO DE TÍTULO EXTRAJUDICIAL. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. POSSIBILIDADE. Evidenciado que a relação mantida entre o embargante a instituição financeira é de consumo, incide a hipótese o art. 6º, VIII, da Lei nº 8.07/90, permitindo a inversão do ônus da prova quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação do consumidor ou quando for ele hipossuficiente. Cuidando-se de embargos à execução em que é possível a revisão de toda a contratualidade e comprovada a hipossuficiência do consumidor em realizar a prova, não há razão suficiente para a instituição financeira se opor à juntada dos documentos pertinentes à avença. Decisão mantida ante a inexistência de novos elementos. AGRAVO DESPROVIDO. UNÂNIME. (Agravo Nº 70068351766, Vigésima Câmara Cível, Tribunal de Justiça do RS, Relator: Dilso Domingos Pereira, Julgado em 09/03/2016). (TJ-RS - AGV: 70068351766 RS, Relator: Dilso Domingos Pereira, Data de Julgamento: 09/03/2016, Vigésima Câmara Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 11/03/2016)

Também, o vem posicionando o Tribunal de Justiça do Paraná:

RECURSO INOMINADO. OPERAÇÕES BANCÁRIAS FRAUDULENTAS. SENTENÇA DE IMPROCEDÊNCIA. ALEGAÇÃO DE QUE A AUTORA NÃO COMPROVOU O ALEGADO. JUNTADA DE EXTRATOS BANCÁRIOS A DEMONSTRAR A REALIZAÇÃO DE EMPRÉSTIMOS E DÉBITOS NA CONTA CORRENTE DA AUTORA. FRAUDE. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. AUSÊNCIA DE COMPROVAÇÃO DE RELAÇÃO JURÍDICA. APLICAÇÃO DO CDC. INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. DANO MORAL CONFIGURADO. INDENIZAÇÃO DEVIDA. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO CONHECIDO E PROVIDO.

os Juízes da Segunda Turma Recursal do Paraná, à unanimidade, em DAR PROVIMENTO ao recurso interposto por ANDREIA CRISTIANE MELO DA SILV (TJPR - 2ª Turma Recursal -



0002845-14.2011.8.16.0029/0 - Colombo - Rel.: Camila Henning Salmoria - - J. 02.03.2015)(TJ-PR - RI: 000284514201181600290 PR 0002845-14.2011.8.16.0029/0 (Acórdão), Relator: Camila Henning Salmoria, Data de Julgamento: 02/03/2015, 2ª Turma Recursal, Data de Publicação: 03/03/2015

Este entendimento da inversão do ônus da prova em situação análogas, está bem sedimentado, com vários precedentes nos Tribunais Brasileiros, para não alongar, menciona-se mais algumas decisões:

“PROCESSUAL CIVIL. AGRAVO DE INSTRUMENTO. AÇÃO INDENIZATÓRIA - MÁ PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS BANCÁRIOS - INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA. - Afigurando-se presente a incidência da disciplina do artigo 14, da Lei nº 8.078/90 **em ação indenizatória fincada à má prestação de serviços bancários, impõe-se o rechaço do pleito de inversão do ônus da prova formulado pela autora porque**, in casu, a medida produzir-lhe-ia gravame, haja vista que o indicado dispositivo legal fixa a responsabilidade do fornecedor de serviços pelos danos causados ao consumidor pelos defeitos relativos à prestação dos serviços, imputando-lhe o ônus da desconstituição da referida presunção iuris tantum.

(TRF-4 - AG: 54207 RS 2002.04.01.054207-0, Relator: AMAURY CHAVES DE ATHAYDE, Data de Julgamento: 06/08/2003, QUARTA TURMA, Data de Publicação: DJ 01/10/2003 PÁGINA: 546)

“RECURSO INOMINADO. AÇÃO INDENIZATÓRIA POR DANOS MATERIAIS. SAQUE EM CAIXA ELETRÔNICO. NUMERÁRIO LIBERADO EM VALOR MENOR. VALOR DESCONTADO DA CONTA BANCÁRIA. EXTRATO JUNTADO QUE COMPROVA O DÉBITO. **INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA**. DESCUMPRIMENTO DO ARTIGO 373, II, DO CPC. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO EVIDENCIADA. RESPONSABILIDADE OBJETIVA. DEVER DE REPARAR O DANO MATERIAL. SENTENÇA REFORMADA. RECURSO PROVIDO. UNÂNIME. (Recurso Cível Nº 71006511315, Segunda Turma Recursal Cível, Turmas Recursais, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Julgado em 23/08/2017).

(TJ-RS - Recurso Cível: 71006511315 RS, Relator: Elaine Maria Canto da Fonseca, Data de Julgamento: 23/08/2017, Segunda Turma Recursal Cível, Data de Publicação: Diário da Justiça do dia 29/08/2017)

“PROCESSO CIVIL. CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. RECURSO DE APELAÇÃO. **ASSALTO EM INTERIOR DE AGÊNCIA BANCÁRIA. PRELIMINAR DE AUSÊNCIA DE REQUISITOS PARA INVERSÃO DO ÔNUS DA PROVA REJEITADA**. DEVER DE VIGILÂNCIA. FALHA NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO. DANO MATERIAL COMPROVADO. DANO MORAL IN RE IPSA. RESPONSABILIDADE CIVIL. OBRIGAÇÃO DE INDENIZAR. MANUTENÇÃO DO QUANTUM INDENIZATÓRIO. RECURSO DE APELAÇÃO IMPROVIDO. 1. A relação processual discutida no presente caso deve-se pautar pela legislação consumerista, uma vez que se trata de prestação de serviços à pessoa física hipossuficiente em relação à empresa demandada, isso com fundamento nos artigos 2º e 3º do Código de Defesa do Consumidor. **2. Rejeito a preliminar de ausência de requisitos para inversão do ônus da prova arguida pelo apelante, uma vez que estes foram cumpridos, estando presentes no caso em tela a verossimilhança das alegações e a hipossuficiência do consumidor. 3. que a ocorrência do assalto não restou controvertida**. Afora isto, o Boletim de Ocorrência registrado pelos apelados comprova que estes tiveram a quantia de R\$ 20,00 (vinte reais) sacada naquela ocasião, bem como o veículo levados pelo assaltante. 4. Comprovado, então, o dano material, deve o mesmo ser ressarcido na forma como bem pontuou o juízo a quo. 5. As instituições financeiras, justamente por movimentarem significativas quantias em dinheiro todos os dias, têm o dever de prestar vigilância, garantindo a segurança interna de seus empregados e usuários, até porque da própria essência do negócio desenvolvido, conforme determina o artigo 2º da Lei nº 7.102/1983. 5. Inegável o constrangimento que sofreu o autor ao ser



vítima um assalto no banco, sendo fácil imaginar seu temor tendo presenciado tal fato. 6. Assim, tendo a apelante dado causa ao evento - falha no serviço pela ausência da devida segurança - e existindo dano, deve indenizá-lo. 7. Recurso de Apelação Improvido. À unanimidade.

(TJ-PE - APL: 4463547 PE, Relator: Josué Antônio Fonseca de Sena, Data de Julgamento: 18/04/2017, 1ª Câmara Cível, Data de Publicação: 09/05/2017)

Colaciono entendimento recente do Tribunal de Justiça do Maranhão, inclusive dispensando de apresentação de extratos devido a inversão do ônus da prova. Vejamos:

APELAÇÃO CÍVEL. AÇÃO DE REPETIÇÃO DE INDÉBITO C/C DANOS MORAIS. DETERMINAÇÃO JUDICIAL DE EMENDA À INICIAL PARA JUNTADA DE EXTRATOS BANCÁRIOS. ART. 284, CAPUT E PARÁGRAFO ÚNICO DO CPC/73. NÃO ATENDIMENTO. EXTINÇÃO DO PROCESSO SEM RESOLUÇÃO DE MÉRITO. SENTENÇA NULA. 1. **O Superior Tribunal de Justiça já se pronunciou reconhecendo que extratos de contas não constituem documentos indispensáveis à propositura da ação, ainda que possam ser considerados essenciais ao julgamento do feito** (REsp 1036430/SP, Rel. Ministro Teori Albino Zavascki, Primeira Turma, julgado em 22/04/2008, DJe 14/05/2008). 2. O documento imprescindível à propositura da demanda não pode ser confundido com aquele necessário à prova de existência do fato constitutivo do direito. 3. Tendo a consumidora apresentado documento hábil a comprovar a existência de empréstimos consignados realizados em seu benefício previdenciário, resta caracterizada a verossimilhança de suas alegações quanto à existência de fato constitutivo do seu direito (art. 333, I do CPC/73, reproduzido no art. 373, I do CPC/15), **tornando-se possível a inversão do ônus da prova, a teor do disposto no art. 6º, VIII do CDC**. 4. Apelação conhecida e provida. 5. Unanimidade. (Ap no (a) AI 059002/2015, Rel. Desembargador (a) RICARDO TADEU BUGARIN DUAİLIBE, QUINTA CÂMARA CÍVEL, julgado em 04/07/2016, DJe 13/07/2016). (Grifo Nosso)

Deve ser observado também, que o pedido **da inversão do ônus da prova, em dúvida favorece a parte hipossuficiente/autora/AGRAVANTE, no presente caso, pode ser até aplicado de forma presumida, demonstrando que possui a conta, e que o banco não operou ou disponibilizou transações como saques e depósitos e outros, como ficou notório e público, inclusive reconhecido pelo próprio banco réu/AGRAVADO, cabe a requerida provar ao contrário, conforme** decisão STJ em ação contra a requerida, REsp 1330027/SP e todas estas vastas jurisprudências aqui citadas.

Os clientes do Banco agravado, como é no presente caso, são equiparados a consumidores por força do parágrafo único do art. 2º do CDC, por intervirem nas relações de consumo, têm direito à inversão do ônus da prova, segundo inciso VIII do art. 6º do Código de Defesa do Consumidor:

“art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

VIII- a facilitação da defesa de seus direitos, **inclusive com a inversão do ônus da prova, a seu favor**, no processo civil, quando, a critério do juiz, for verossímil a alegação ou quando for ele hipossuficiente, segundo as regras ordinárias de experiências;”

A Lei 7.347/1985 aduz:



“Art. 21: Aplicam-se às defesas dos direitos e interesses difusos, coletivos e individuais, no que for cabível, os dispositivos do Título III da lei que institui o Código de Defesa do Consumidor.”

Código Civil

“Art. 927. Aquele que, por ato ilícito (art. 186 e 187), causar dano a outrem, fica obrigado a repará-lo. Parágrafo único. Haverá obrigação de reparar o dano, independentemente de culpa, nos casos especificados em lei, ou quando a atividade normalmente desenvolvida pelo autor do dano implicar, por sua natureza, risco para os direitos de outrem.” (grifou-se

A princípio, cabe lembrar que, em sendo o Banco do Brasil, instituição financeira com personalidade jurídica de direito privado e sociedade anônima de capital aberto, regulada pelo BACEN, aplica-se sobre esta o entendimento fixado pelo Supremo Tribunal Federal acerca da incidência das normas do Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras:

CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. ART. 5º, XXXII, DA CB/88. ART. 170, V, DA CB/88. INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. SUJEIÇÃO DELAS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR, EXCLUÍDAS DE SUA ABRANGÊNCIA A DEFINIÇÃO DO CUSTO DAS OPERAÇÕES ATIVAS E A REMUNERAÇÃO DAS OPERAÇÕES PASSIVAS PRATICADAS NA EXPLORAÇÃO DA INTERMEDIÇÃO DE DINHEIRO NA ECONOMIA [ART. 3º, § 2º, DO CDC]. MOEDA E TAXA DE JUROS. DEVER-PODER DO BANCO CENTRAL DO BRASIL. SUJEIÇÃO AO CÓDIGO CIVIL. (STF – ADI 2591-DF, Relator. MINISTRO CARLOS VELLOSO, TRIBUNAL PLENO, julgado em 06/06/2006, D.J. 29/09/2006).

Nesse sentido as instituições financeiras estão, todas elas, alcançadas pela incidência das normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor, eis que **"Consumidor"**, para os efeitos do Código de Defesa do Consumidor, **“é toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito.”**

O preceito veiculado pelo art. 3º, § 2º, do Código de Defesa do Consumidor deve ser interpretado em coerência com a Constituição, o que importa em que o custo das operações ativas e a remuneração das operações passivas praticadas por instituições financeiras na exploração da intermediação de dinheiro na economia estejam excluídas da sua abrangência.

Corroborando com o entendimento do STF, o Superior Tribunal de Justiça, por meio da edição da Súmula 297, consolidou o entendimento que **“O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às Instituições Financeiras.”**

A doutrina e jurisprudência sempre travaram calorosos debates acerca da aplicação do Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, principalmente pelo fato das operações bancárias consubstanciarem-se em típicos contratos de adesão.

Sabe-se que os pactos de adesão são os modelos preferidos pelas instituições financeiras, em face do dinamismo do mercado e do crescente índice de consumo, quando as empresas buscam meio prático e ágil para o fechamento de suas operações.

Sendo assim, especificamente, dúvidas não restam quanto à aplicabilidade do Código de Defesa do Consumidor às relações decorrentes de operações com instituições financeiras.

O Juiz de Direito do TARS, MÁRCIO DE OLIVEIRA PUGGINA, em artigo publicado na Revista da AJURIS (f. 200 a 206), esclarece:



"... Se produto é todo o bem jurídico, não há como se negar que o crédito é um bem jurídico que é fornecido pelo Banco (fornecedor) ao tomador do crédito (consumidor), como destinatário final (do crédito, enquanto crédito). O mutuário só não seria destinatário final do crédito - enquanto crédito - se, em vez de 'consumi-lo', ele o repassasse a terceiros."

Destinatário da inversão do ônus da prova por hipossuficiência - juízo perfeitamente compatível com a natureza coletiva ou difusa das vítimas - não é apenas a parte em juízo (ou substituto processual), mas, com maior razão, o sujeito-titular do bem jurídico primário a ser protegido.

A inversão do ônus da prova, prevista no artigo 6º, VIII do Código de Defesa do Consumidor é medida que se destina a concretizar a melhor tutela processual dos direitos difusos, coletivos e individuais homogêneos e de seus titulares, independentemente de quem ajuíze a ação. Assim, entende-se que, é possível a inversão do ônus da prova, pois a presente visa resguardar os direitos de consumidores hipossuficientes.

Ademais, a inversão do ônus da prova permitirá o acesso a dados que sequer o autor, teve acesso, diante da estrutura e aparato que possui teria acesso, a exemplo da apresentação, pelo réu dos serviços que deixariam de ser prestados em postos de atendimento.

Na mesma linha, ainda, a brilhante ementa do REsp 883.656/SP:

"1. PROCESSUAL CIVIL E AMBIENTAL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. RESPONSABILIDADE CIVIL AMBIENTAL. CONTAMINAÇÃO COM MERCÚRIO. ART. 333 DO CÓDIGO DE PROCESSO CIVIL. ÔNUS DINÂMICO DA PROVA. CAMPO DE APLICAÇÃO DOS ARTS. 6º, VIII, E 117 DO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR. PRINCÍPIO DA PRECAUÇÃO. POSSIBILIDADE DE INVERSAO DO ONUS PROBANDI NO DIREITO AMBIENTAL. PRINCÍPIO INDUBIO PRO NATURA.

2. O regime geral, ou comum, de distribuição da carga probatória assenta-se no art. 333, caput, do Código de Processo Civil. Trata-se de modelo abstrato, apriorístico e estático, mas não absoluto, que, por isso mesmo, sofre abrandamento pelo próprio legislador, sob o influxo do ônus dinâmico da prova, com o duplo objetivo de corrigir eventuais iniquidades práticas (a probatio diabólica, p. ex., a inviabilizar legítimas pretensões, mormente dos sujeitos vulneráveis) e instituir um ambiente ético-processual virtuoso, em cumprimento ao espírito e letra da Constituição de 1988 e das máximas do Estado Social de Direito.

3. No processo civil, a técnica do ônus dinâmico da prova concretiza e aglutina os cânones da solidariedade, da facilitação do acesso à Justiça, da efetividade da prestação jurisdicional e do combate às desigualdades, bem como expressa um renovado due process, tudo a exigir uma genuína e sincera cooperação entre os sujeitos na demanda.

4. O legislador, diretamente na lei (= ope legis), ou por meio de poderes que atribui, específica ou genericamente, ao juiz (= ope judicis), modifica a incidência do onus probandi, transferindo-o para a parte em melhores condições de suportá-lo ou cumpri-lo eficaz e eficientemente, tanto mais em relações jurídicas nas quais ora claudiquem direitos indisponíveis ou intergeracionais, ora as vítimas transitam no universo movediço em que convergem incertezas tecnológicas, informações cobertas por sigilo industrial, conhecimento especializado, redes de causalidade complexa, bem como danos futuros, de manifestação diferida, protraída ou prolongada.

5. No Direito Ambiental brasileiro, a inversão do ônus da prova é de ordem substantiva e ope legis, direta ou indireta (esta última se manifesta, p. ex., na derivação inevitável do princípio da precaução), como também de cunho estritamente processual e ope judicis (assim no caso de hipossuficiência da vítima, verossimilhança da alegação ou outras hipóteses inseridas nos poderes genéricos do juiz, emanação natural do seu ofício de condutor e administrador do processo).

6. Como corolário do princípio in dubio pro natura, "Justifica-se a inversão do ônus da prova, transferindo para o empreendedor da atividade potencialmente perigosa o ônus de



demonstrar a segurança do empreendimento, a partir da interpretação do art. 6º, VIII, da Lei 8.078/1990 c/c o art. 21 da Lei 7.347/1985, conjugado ao Princípio Ambiental da Precaução"(REsp 972.902/RS, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 14.9.2009), técnica que sujeita aquele que supostamente gerou o dano ambiental a comprovar"que não o causou ou que a substância lançada ao meio ambiente não lhe é potencialmente lesiva"(REsp 1.060.753/SP, Rel. Min. Eliana Calmon, Segunda Turma, DJe 14.12.2009).

7. A inversão do ônus da prova, prevista no art. 6º, VIII, do Código de Defesa do Consumidor, contém comando normativo estritamente processual, o que a põe sob o campo de aplicação do art. 117 do mesmo estatuto, fazendo-a valer, universalmente, em todos os domínios da Ação Civil Pública, e não só nas relações de consumo (REsp 1049822/RS, Rel. Min. Francisco Falcão, Primeira Turma, DJe 18.5.2009).

8. Destinatário da inversão do ônus da prova por hipossuficiência - juízo perfeitamente compatível com a natureza coletiva ou difusa das vítimas - não é apenas a parte em juízo (ou substituto processual), mas, com maior razão, o sujeito-titular do bem jurídico primário a ser protegido.

(...)

10. Recurso Especial não provido" (REsp 883.656/RS, Rel. Ministro HERMAN BENJAMIN, SEGUNDA TURMA, julgado em 9/3/2010, DJe 28/2/2012 - grifou-se).

Diante desse contexto, evidenciada na espécie a presença do dano, deve o magistrado inverter o ônus da Prova para determinar que a parte ré/AGRAVADA prove a não existência ou irrelevância dos prejuízos alegados pelos clientes com relação ao fechamento da Agência, e negação de prestação de serviços essenciais, bastando aos autores, por sua vez, provar somente a condição de que possuir conta bancária ou quem aposentado que recebem na agência do Banco do Brasil de Querência do Norte, como não estão realizando pagamentos desde de agosto de 2017, não precisam os clientes provar aonde estão recebendo e se continuam deslocando para outras cidades ou não para realizar operações e transações financeiras.

Com a inversão do ônus da prova, basta comprovar que era cliente, como a agência não foi restabelecida, já caracteriza e configurar danos morais, não necessitando provar que foi diversas vezes em outras agências ou cidades, bem como apresentar extratos, etc...

4. DOS PEDIDOS E REQUERIMENTOS

a) Requer a Concessão de liminar/**TUTELA DE URGÊNCIA, reforma da decisão agravada, com fundamento no art. 300 do novo CPC e art. 84, § 3º, da lei nº 8.078/90, determinando o restabelecimento total do funcionamento da Agência do Banco do Brasil em Querência do Norte-PR, no prazo máximo de 10 (dez) dias, disponibilizando o atendimento presencial nos moldes em que ocorria na época do fechamento em 09/08/2017, ou seja, no mínimo com o funcionamento de 05 (cinco) caixas eletrônicos [autoatendimento] e o atendimento presencial por aproximadamente 10 (dez) funcionários, tudo isso condicionado em estrutura física/predial compatível à dignidade dos consumidores e dos bancários, de modo que seja garantida a continuidade desse serviço público essencial, de forma adequada e eficiente, nos termos do art. 22 do CDC, com os retornos dos caixas eletrônicos, o não cumprimento da liminar seja aplicada multa, não podendo tal multa ser irrisória, deve ser um valor que induza o requerido a cumprir a decisão, em consonância com art. 536, § 1º do NCPC, concedendo tutela inibitória para que daqui pra**



frente deixe ou abstenha de promover a suspensão repentina do funcionamento de sua Agência Física no âmbito do Município de Querência do Norte/PR ou de fecha-la e caso seja concedida tenha efeito erga omnes para todos os demais processos que pleiteia o mesmo pedido;

b) Requer com base na Lei n.º 1.060/50, **os benefícios da justiça gratuita**, considerando a condição de aposentado/pensionista e por ser a parte Autora pobre na acepção jurídica, sem condições de arcar com as despesas processuais, sem o prejuízo do sustento próprio e o sustento de sua família, requerendo a desnecessidade de recolhimento de custas ou preparo;

c) Requer que seja determinada a ampla divulgação da concessão da medida nas emissoras de rádio locais, jornais, redes sociais, **pelo período de 15 (quinze) dias, a contar do deferimento da liminar**, com espeque no art. 221, inciso I, da Constituição da República Federativa da República/88, como forma de manter os usuários financeiros informados, por serem detentoras de concessão pública, cabendo a elas, a contrapartida social, em decorrência dos lucros advindos com a exploração do serviço público de radiodifusão sonora;

d) Requer no caso de descumprimento da decisão ora requerida, nos termos do NCPC c/c art. 84, § 5º, do CDC, a cominação de **MULTA DIÁRIA** para caso de descumprimento da decisão liminar, no valor de A SER ARBITRADO POR VOSSA EXCELÊNCIA, **fixado por cada dia descumprido**, a ser suportada pelo réu, advertindo, ainda, os responsáveis por dar cumprimento à medida judicial, sobre eventual responsabilização criminal, sem prejuízo da responsabilização civil por ato de improbidade administrativa, em caso de desrespeito ao *mandamus in limine* expedido;

e) Requer a aplicação do Código de Defesa do Consumidor, especialmente no que tange a inversão do ônus da prova, por ser à parte Autora/agravante deste do recebimento da ação, por ser consumidora e hipossuficiente da relação, nos termos do artigo 6º, inciso VIII, do CDC;

f) A condenação do Requerido a pagar as despesas, custas e **em honorários advocatícios**, estes a serem fixados por esse D. Juízo em valor fixado por vossas excelências sobre o presente agravo, levando em consideração o elevado grau técnico da demanda e outros requisitos preenchidos para que seja fixado um valor descente ao profissional;

g)Requer observação, verificação se possível interpretação e extensão, uniformização de decisões para o presente caso, casos idênticos de enceramento de Agências em vários locais do País, onde concederam liminares para restabelecimentos de Agências para retorno de todas atividades anteriores desenvolvidas, bem como condenaram os usuários em danos morais e **pelo princípio da isonomia e igualdade**,⁷⁵



Data Vênia, solicita que leve em consideração estes os julgados que encontram algumas citações na exordial e juntadas na ação . Em anexo, segue via *digitalizada* do dossiê de material de notícias, reportagens, despachos concedendo liminares, sentenças, acordão de várias decisões, bem como consta tudo sobre o fechamento da Agência em Querência do Norte, Indignação da população local através de redes sociais, Interferência do Poder público e da iniciativa privada enviando vários ofício.; Enfim, várias informações de Tutelas de Urgências para restabelecimento de Agência, devido fechamento ocorridos em outras Regiões, especial no Nordeste (Paraíba, Rio Grande do Norte, Maranhão, Tocantins, Alagoas e Estado de São Paulo), tudo consta no mencionado(a), anexados no átrio da presente peça. **Importante observar que a Liminar concedida na Comarca de Pedreira que o Banco fechou em Lima Campos/MA em 15/10/2018 e a Tutela de Urgência foi concedida e decidida em 05/10/2016 (12 meses), bem semelhante o presente caso;**

Querência do Norte-PR, 9 de maio de 2019.

FLAVIO RODRIGUES DOS SANTOS
OAB/PR: 25.127

PEÇAS PARA A FORMAÇÃO DO INSTRUMENTO consta no processo principal em apenso



5. LINKS DE ACESSO A REPORTAGENS, NOTÍCIAS E DECISÕES IMPORTANTES, juntadas nos autos e citadas na petição Inicial:

<http://g1.globo.com/pr/parana/bom-dia-pr/videos/v/moradores-de-querencia-do-norte-tem-de-viajar-para-sacar-dinheiro/5076002/>

<https://g1.globo.com/pr/norte-noroeste/noticia/homem-armado-faz-vigia-refem-e-atira-durante-assalto-a-banco-no-parana.ghtml>

<https://www.youtube.com/watch?v=fNzSYmCdUTM>

<https://www.facebook.com/TribunaDaMassaTibagi/videos/1495579863864616/>

<http://g1.globo.com/pr/norte-noroeste/noticia/2016/05/criminosos-roubam-duas-agencias-bancarias-em-querencia-do-norte.html>

<http://g1.globo.com/pr/parana/bom-dia-pr/videos/v/moradores-de-querencia-do-norte-tem-de-viajar-para-sacar-dinheiro/5076002/>

<http://www.diariodonoroeste.com.br/noticia/regiao/querencia-do-norte/93833-prefeita-afirma-que-problemas-no-bb-causam-prejuizos-a-querencia-do-norte>

<https://globoplay.globo.com/v/6760036/>

<http://www.diariodonoroeste.com.br/noticia/regiao/querencia-do-norte/77780-quadrilha-faz-dois-assaltos-a-bancos-em-querencia-do-norte>

<https://www.folhadelondrina.com.br/geral/programa-emergencial-devera-recuperar-estradas-sem-pedagio-359996.html>

<https://economia.uol.com.br/noticias/redacao/2018/02/22/lucro-do-banco-do-brasil-salta-55-em-2017-para-r-111-bilhoes.htm>

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

<https://www.dizerodireito.com.br/2013/10/danos-morais-coletivos-e-danos-sociais.html>

<https://g1.globo.com/economia/noticia/lucro-do-banco-do-brasil-cresce-37-em-2017-e-atinge-r-8-bilhoes.ghtml>

<https://noticias.r7.com/portal-correio/justica-condena-banco-do-brasil-a-reabrir-agencia-explodida-21022018>

<https://portalcorreio.com.br/justica-condena-banco-brasil-reabrir-agencia-explodida-na-pb/>

<https://mp-pb.jusbrasil.com.br/noticias/406309373/promotoria-ajuiza-acao-solicitando-a-reabertura-do-banco-do-brasil-em-araruna-e-a-indenizacao-por-danos-morais-coletivos>

<https://www.zedudu.com.br/dossie/banco-do-brasil/>

<https://pje.tjpb.jus.br/pje/ConsultaPublica/DetalheProcessoConsultaPublica/listView.seam?ca=fe54>



8411f77962207b144ce54f15715f6c60c37491b42f38

<https://paraibaonline.com.br/2018/02/justica-condena-banco-do-brasil-a-reabrir-agencia-bancaria-em-araruna/>

<http://www.mppb.mp.br/index.php/29-noticias/consumidor/19509-mppb-requer-em-acao-civil-publica-e-justica-condena-bb-a-reabrir-agencia-bancaria-em-araruna>

<http://g1.globo.com/ma/maranhao/noticia/2016/11/justica-suspende-fechamento-de-agencias-do-banco-do-brasil-no-ma.html>

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

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

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

<https://jornalpequeno.com.br/2016/10/06/justica-determina-que-banco-do-brasil-restabeleca-agencia-em-lima-campos/>

<http://www.jornaldealagoas.com.br/geral/6250/2017/02/21/justica-suspende-fechamento-de-agencia-do-banco-do-brasil-no-jacintinho>

<http://www.politicacomk.com.br/justica-do-maranhao-suspende-fechamento-de-agencias-do-banco-do-brasil-no-estado/>

<https://www.facebook.com/sudoestadoestado/posts/1654088254655621>

http://www.diariodepernambuco.com.br/app/noticia/vida-urbana/2017/11/01/interna_vidaurbana,729180/liminar-garante-retorno-das-atividades-do-banco-do-brasil-em-inaja.shtml

<http://www.seebbauru.org.br/noticias/liminar-determina-que-bb-mantenha-em-funcionamento-agencia-de-sarutaia/>

<http://www.jaenoticia.com.br/noticia/47305/Liminar-impede-o-encerramento-da-agencia-do-Banco-do-Brasil-em-Traipu>

<http://g1.globo.com/to/tocantins/videos/v/justica-determina-que-bancos-regularizem-atendimento-em-araguaina/3776298/>

<https://mobile.opovo.com.br/noticias/ceara/novooriente/2016/11/justica-determina-ao-banco-do-brasil-restabelecimento-de-servicos.html>

<https://blogramosfilho.com.br/2017/12/22/oroco-pe-mp-consegue-na-justica-reabertura-de-agencia-do-banco-do-brasil/>

<http://www.redeto.com.br/noticia-25765-mpe-pede-na-justica-reab>

<https://www.bbseguros.com.br/seguradora/seguros/quem-somos/missao-visao-valores/>

<https://www.bb.com.br/pbb/pagina-inicial/sobre-nos/quem-somos#/>

<https://www.bcb.gov.br/?ranking>

