



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

PROCESSO Nº : 16284-62.2016.4.01.3200 PCTT 90.07.00.04
CLASSE : 7100 - AÇÃO CIVIL PÚBLICA
REQUERENTE : MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL E OUTROS
REQUERIDO : BANCO DO BRASIL E OUTROS

DECISÃO

Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo **MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL, DEFENSORIA PÚBLICA DO ESTADO DO AMAZONAS, MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO AMAZONAS, ORDEM DOS ADVOGADOS DO BRASIL – SECCIONAL DO ESTADO DO AMAZONAS, OUVIDORIA E PROTEÇÃO AO CONSUMIDOR DO MUNICÍPIO DE MANAUS – PROCON MANAUS e SECRETARIA EXECUTIVA DE PROTEÇÃO E ORIENTAÇÃO AO CONSUMIDOR – PROCON-AM** em face do **BANCO DO BRASIL S.A., CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO BRADESCO S.A. e BANCO CENTRAL DO BRASIL**, objetivando a concessão de tutela de urgência para que:

- i) Os bancos réus (Caixa Econômica, Bradesco e Banco do Brasil) sejam obrigados a passar cumprir o art. 2º da Resolução nº 3695/2009 do Conselho Monetário Nacional, deixando de postergar saques em espécie de contas de depósitos à vista de valor igual ou inferior a R\$ 5.000,00



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

- (cinco mil reais), e para além do expediente bancário, os saques de valor superior ao limite estabelecido, em todos os atendimentos bancários realizados no estado do Amazonas, diretamente ou por meio de correspondentes bancários, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, sob pena de multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada situação de descumprimento devidamente comprovada;
- ii) Os bancos réus sejam obrigados a adotar as providências cabíveis para que todos os atendimentos bancários realizados no estado do Amazonas, diretamente ou por meio de correspondentes bancários, sejam efetivados nos prazos máximos de 15 (quinze) minutos em dias normais, 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados e 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos, a partir de 60 (sessenta) dias após a intimação de cada banco, sob pena de multa no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada atendimento realizado fora do prazo;
- iii) Os bancos réus sejam obrigados a adotar as medidas de controle do tempo de atendimento previstas nos artigos 2º e 3º da Lei Estadual nº 139/2013 em todas as suas agências,



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

postos de atendimento e correspondentes bancários situados no estado do Amazonas, quais sejam: a) emissão de senhas para atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários, contendo nome número de agência bancária, número da senha, data e horário de chegada e atendimento e rubrica do funcionário da instituição e b) divulgação do tempo máximo de espera para atendimento, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias, sob pena de multa no valor de R\$ 100.000,00 (cem mil reais) para cada situação de descumprimento devidamente comprovada.

- iv) O Banco Central seja intimado para fiscalizar o cumprimento da decisão liminar, apresentando relatórios circunstanciados sobre a situação dos serviços bancários em cada município do Amazonas, trimestralmente, devendo o primeiro relatório ser entregue no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da intimação, sob pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais), a incidir sobre o patrimônio pessoal do presidente da autarquia;



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

- v) Os bancos réus sejam obrigados a divulgar a decisão judicial às suas expensas, por meio de 30 (trinta) anúncios mensais (dez para cada banco) em veículos de rádio e televisão que tenham sinal de transmissão em todos os municípios do Amazonas, com a indicação do objeto da demanda e seus motivos, deixando de emitir juízo valorativo sobre a decisão proferida e a iniciativa dos órgãos de defesa do consumidor, durante 1 (um) ano, a iniciar no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada banco, em caso de descumprimento;
- vi) Os bancos réus sejam obrigados a atualizar seus planos de segurança para todos os estabelecimentos bancários situados nos municípios do interior do Amazonas, devendo contemplar as alterações emergenciais necessárias por conta do aumento da disponibilidade de numerário, em cumprimento à decisão judicial, e submeter à aprovação da Polícia Federal, no prazo de 30 (trinta) dias, sob pena de multa diária no valor de R\$ 50.000,00 (cinquenta mil reais) para cada banco, em caso de descumprimento;
- vii) Os bancos réus sejam proibidos de fechar postos de



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

atendimento e descredenciar correspondentes bancários no estado do Amazonas, sem a correspondente substituição na mesma base territorial (bairro ou município), até o trânsito em julgado da sentença, sob pena de multa de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) para cada situação de descumprimento devidamente comprovada.

Em síntese, alegam que é notória a situação de precariedade dos serviços bancários no Amazonas, especialmente nos municípios do interior, uma vez que os consumidores de tais serviços, especialmente idosos, gestantes e pessoas com deficiência são obrigados a permanecerem em longas filas de espera para receberem pagamentos e, assim, suprirem suas necessidades básicas.

Relatam que o Ministério Público do Estado do Amazonas instaurou o Inquérito Civil nº 001/2013, sendo pontuadas irregularidades como instalações inadequadas, insuficiência de funcionários para atendimento ao público, inexistência de instalações adequadas para idosos e portadores de necessidades especiais, sistema de segurança insuficiente, constantes quedas do sistema e máquina que, regularmente, apresentavam-se defeituosas e não atendimento da demanda, com limitações de quantias para depósito e saque.

Narram que em razão do Município de Juruá ser um retrato fiel da situação do Amazonas, no que se refere à precariedade dos serviços bancários, o MPF



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

decidiu apurar a situação de tais serviços nos municípios do interior do estado do Amazonas, sendo possível identificar as principais deficiências dos serviços bancários prestados em 28 municípios (de um total de 62 municípios no estado do Amazonas).

Despacho, às fls. 46/47, reconhecendo que falece capacidade postulatória aos representantes da Defensoria Pública do Estado perante este Juízo Federal, deferindo a decretação do segredo de justiça em relação a todos os anexos e reservando-se a apreciar o pedido de tutela de urgência e inversão do ônus da prova após ser oportunizado o contraditório.

Contestação e documentos da Caixa Econômica Federal, às fls. 102/127, alegando, preliminarmente, sua ilegitimidade ativa.

Contestação e documentos do Banco Bradesco S/A, às fls. 129/194, em que aduz como preliminares a ilegitimidade ativa da OAB, a impossibilidade de litisconsórcio ativo entre o Ministério Público Estadual e Federal e impugna o valor da causa, requerendo que este não supere a quantia de R\$ 100.000,00 (cem mil reais).

Contestação do Banco do Brasil S.A, às fls. 197/248, alegando, preliminarmente, a sua ilegitimidade passiva, a denúncia da lide da Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos.

Contestação do Banco Central do Brasil, às fls. 250/257, argüindo a inépcia da petição inicial com relação aos pedidos formulados contra si, bem como a sua ilegitimidade passiva *ad causam*.



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

Réplica às fls. 265/284.

Relatados. **Decido.**

Inicialmente, analiso as preliminares argüidas: ilegitimidade ativa e passiva, inépcia da inicial, impugnação do valor da causa e denunciação da lide.

A CEF alegou a **ilegitimidade ativa** de todos os autores, sob a tese de que a demanda versaria sobre direitos individuais e disponíveis. O Banco Bradesco argüiu preliminar de ilegitimidade ativa da OAB e Ministério Público Estadual.

Rejeito tal preliminar, pois, de acordo com o art. 82, I e III, do Código de Defesa do Consumidor, são legitimados concorrentemente o Ministério Público e as entidades e órgãos da Administração Pública. Ademais, a teor do art. 44, I, do Estatuto da OAB, a este compete a defesa da Constituição, dos direitos humanos, não sendo a sua finalidade institucional destinada exclusivamente à tutela dos direitos e interesses referentes à classe dos advogados, abarcando, igualmente, o interesse da coletividade.

Quanto à **impugnação ao valor da causa**, argüida pelo Banco Bradesco, **indefiro-a**, porquanto os autores expuseram claramente na exordial (fls. 28-v/29-v) os critérios adotados para se chegar ao valor de R\$ 700.000,00. No ponto, acolho o argumento dos Autores, por sua plausibilidade jurídica, no sentido de que “multiplicou-se o número estimado de usuários de serviços bancários do Amazonas pelo décimo do valor máximo admitido pela jurisprudência do STJ para os casos de danos morais individuais causados por mau atendimento”. Ademais, sequer cabe condenação dos Órgãos do Ministério Público em custas ou honorários advocatícios em ação civil pública, não havendo qualquer



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

repercussão na lide a impugnação aduzida.

Rejeito a preliminar de **ilegitimidade passiva do Banco do Brasil**, porquanto as alegações autorais foram no sentido que os serviços bancários desta instituição financeira não atendem às mínimas exigências legais e regulamentares, devendo a gravidade de tais irregularidades ser discutida somente no mérito.

Da mesma forma, **rejeito a preliminar de ilegitimidade passiva do Banco Central**, uma vez que a este réu cabe o cumprimento das normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional, bem como exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas, a teor dos arts. 9º e 10, inciso IX, da Lei nº 4595/64.

Indefiro a preliminar de **inépcia da petição inicial**, na medida em que é possível identificar claramente a causa de pedir e o pedido de que seja o Banco Central condenado pelo descumprimento da Resolução nº 3695/2009 do Conselho Monetário Nacional.

Ainda, **não há que se falar em impossibilidade jurídica do pedido**, porquanto a tese alegada se confunde com o mérito da ação.

Rejeito o pedido de **denúncia da lide** à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, pois tratando-se de relação de consumo com o Banco do Brasil, amparada pelo Código de Defesa do Consumidor, como no caso dos autos, descabe à denúncia da lide, nos moldes do art. 88 do CDC. Precedentes do Superior Tribunal de Justiça: REsp 1.165.279, Terceira Turma, Relator Min. Paulo de Tarso Sanseverino, julg. em 22/05/2012, DJe de 28/05/2012.



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

Superadas as questões preliminares, adentro na análise do pedido de tutela de urgência, a luz do art. 300 do CPC/15, cujos requisitos impostos pelo legislador processual são a probabilidade do direito e o perigo de dano ou o risco ao resultado útil do processo.

1. Há, em síntese, três pedidos formulados a título de tutela de urgência, todos consubstanciados em obrigações de fazer: *i)* que os réus sejam obrigados a cumprir o art. 2º da Resolução nº 3695/2009 do Conselho Monetário Nacional; *ii)* que os réus sejam obrigados a cumprir a chamada "lei das filas", adotando as providências cabíveis para que todos os atendimentos bancários realizados no estado do Amazonas, diretamente ou por meio de correspondentes bancários, sejam efetivados nos tempos previstos na lei e com acessibilidade mínima; e *iii)* que os réus sejam obrigados a adotar as medidas de controle do tempo de atendimento previstas nos artigos 2º e 3º da Lei Estadual nº 139/2013 em todas as suas agências, postos de atendimento e correspondentes bancários situados no estado do Amazonas. Os demais pleitos formulados dizem respeito à exequibilidade dos três.

2. Pela sistemática processual vigente no CPC/15, à defesa dos réus caberia a missão de provar a realização de seus serviços bancários com eficiência mínima, na forma prevista em lei. Neste ponto, o legislador processual estabeleceu que *incumbe também ao réu manifestar-se precisamente sobre as alegações de fato constantes da petição inicial, presumindo-se verdadeiras as não impugnadas.*

3. Essa é a dicção do art. 341 do código processual em vigor que, nas palavras de Fredie Didier Júnior, explicita a seguinte lição: *Não se admite a formulação de defesa genérica.*



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

O réu não pode apresentar a sua defesa com a negativa geral dos fatos apresentados pelo Autor. Cabe-lhe impugná-los especificamente, sob pena de o fato não-impugnado ser havido como inexistente. Eis o ônus da impugnação especificada¹.

4. A única exceção ao ônus da impugnação especificada ocorre quando a defesa for apresentada por advogado dativo, curador especial ou defensor público² – hipótese não concretizada nos autos.

5. Nessa linha de argumentação jurídica, pode concluir, das provas que instruem a inicial e não impugnadas de forma específica e satisfatória, que a ré Caixa Econômica Federal possui contra si a demonstração concreta de demora no atendimento aos usuários mediante longas filas e insuficiência de funcionários para atendimento ao público – defeitos esses comprovados nos municípios amazonenses de Juruá, Rio Preto da Eva, Tabatinga, Uarini, Itacoatiara, Manicoré, Parintins e Manaus³.

6. Ainda contra a ré CEF está comprovada nos autos a prática de não disponibilizar numerário suficiente para atender de forma digna a demanda dos clientes, deixando de concretizar imediatamente as solicitações de saque até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil) reais, o que ficou comprovado nos municípios amazonenses de Juruá, Beruri, Novo Aripuanã, Pauini, Rio Preto da Eva, São Sebastião do Uatumã, Santo Antônio do Içá, Tonantins e Uarini. Em sua resposta genérica, em desobediência ao ônus legal da

1 Disponível em <http://www.frediedidier.com.br/editorial/editorial-89/>, acesso em 26 de julho de 2017.

2 Art. 341, parágrafo único, CPC/15: O ônus da impugnação especificada dos fatos não se aplica ao defensor público, ao advogado dativo e ao curador especial

3 A ré CEF limitou-se a dizer que essa questão está sendo revertida paulatinamente, sem especificar como, quando e onde aconteceriam as melhoras.



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

impugnação especificada, a CEF apenas afirmou – sem provas – que o procedimento adotado para a realização de saques estaria “*em total consonância com a Resolução em apreço*”.

7. Quanto ao réu BRADESCO, está comprovada nos autos a prática continuada de demora no atendimento e longas filas, em especial ocasionadas pela insuficiência de funcionários para atendimento ao público, em agências e correspondentes bancários nos municípios amazonenses de Fonte Boa, Maués, Rio Preto da Eva, Uarini, Ipixuna, Itacoatiara, Manicoré, Novo Aripuanã, Parintins e Tabatinga.

8. O mesmo réu BRADESCO ainda padece da prática de não disponibilizar numerário suficiente para suprir a demanda dos clientes, deixando de atender imediatamente as solicitações de saque até o limite de R\$ 5.000,00 (cinco mil) reais, nos municípios amazonenses de Juruá, Marã, Maués, Rio Preto da Eva, São Sebastião do Uatumã, Tabatinga e Uarini.

9. A defesa genérica do réu BRADESCO se limitou a reconhecer que os canais de atendimento disponíveis nos municípios amazonenses de Marã e Uarini operam somente com valores reduzidos e que eventuais dificuldades para saques em Rio Preto da Eva e Tabatinga devem-se à infraestrutura dos municípios. Quanto ao município de Fonte Boa, afirmou apenas que a *agência foi ampliada recentemente* e que o “*banco tem investido na ampliação do atendimento*” nos municípios de Itacoatiara, Manicoré e Tabatinga.

10. Demonstram os Autores que, no posto de atendimento instalado no município de Guajará/AM, uma senha pode demorar até 3 (três) dias para atendimento. É



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

absolutamente indigno que um consumidor de serviços bancários aguarde em uma fila por três dias para ser atendido. A instituição financeira não pode chegar ao ponto de menosprezar a população do Amazonas, reduzindo-a a práticas indignas, quando seu lucro a coloca em primeiro lugar do Brasil em instituição financeira.

11. Quanto ao Banco do Brasil, estão com a razão os Autores, na afirmação de que o réu *não apresenta nenhum esclarecimento sobre as “pequenas e pontuais insatisfações relacionadas ao Banco Postal” (fls. 206), com base na denúncia da lide à Empresa Brasileira de Correios e Telégrafos, contrariando, assim, o princípio da eventualidade.*

12. A necessidade de observância do princípio da eventualidade ou concentração, no processo civil, de há muito é consagrada nos precedentes do Superior Tribunal de Justiça: *A parte, como é cediço, deve apresentar em sua contestação todas as teses defensivas, em atenção aos princípios da concentração da defesa e da eventualidade – Reclamação 201503208413, Rel. Min. Marco Aurélio Bellizze, STJ, Segunda Seção, Dje de 17/05/2016.*

13. Por último, a tese do Banco do Brasil de que parte dos documentos anexados pelo Ministério Público Federal não servem como provas é desprovida de plausibilidade. Isso porque, ao exigir requisitos formais que não estão previstos em lei, em especial *o reconhecimento de firma em abaixo assinado*, o réu comete equívoco, na medida em que desconsidera a fé pública de que se revestem os relatórios do MPF, impugnáveis que são com argumentos e provas válidas e não com arguições genéricas de falsidade. Não acolho, pois a tese, reconhecendo nos documentos impugnados, nesta fase processual, a condição de prova válida e eficaz restrita à confirmação do requisito exigido pelo art. 300, qual seja a



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

probabilidade do direito.

14. Pelo exposto e após regularmente cumprido o devido processo legal e o contraditório, com o oferecimento de defesa compatível com a fase atual do processo, firmei convicção de que existe no Estado do Amazonas, pelos réus, um quadro de contínuo descumprimento das obrigações previstas tanto na Lei das Filas - Lei Estadual nº 139/2013-, bem como na Resolução CMN nº 3.695/2009, Lei nº 10.098/2000 e Decreto nº 5.296/2004.

15. Pelas práticas reiteradas dos três réus no Amazonas e após detida pesquisa em todo o Poder Judiciário o país, fiquei convencida que não se encontra precedente de idêntica demanda em municípios do Sul ou Sudeste do Brasil. Desse modo, a defesa dos réus não conseguiu explicar porque realizam tipos diferentes de atendimento nas diversas regiões do país, sendo claro que a população do extremo norte brasileiro não merece, na visão dos réus, os mesmos padrões de dignidade e satisfação que eles aplicam em outras regiões.

16. Em síntese, as expectativas previamente formadas no imaginário dos consumidores dos serviços bancários oferecidos pelos três réus (coletividade defendida pelos Autores) tem recebido performances completamente inferiores aos patamares mínimos legais, gerando o que se chama de “**paradigma da desconfirmação**” dos serviços⁴, o que gera ao destinatário da norma o direito à sua proteção.

17. Os itens acima confirmam a presença da probabilidade do direito, requisito exigido pelo legislador processual como condição para o deferimento da tutela de urgência, ex vi

4 OLIVER, R. L. & Winer, R. S. A framework for the formation and structure of consumer expectations: review and propositions. Journal of Economic Psychology, v. 8, p. 469-499, dec. 1987. - tradução livre



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

do art. 300 do CPC/15.

18. O perigo na demora do provimento jurisdicional é evidente. Os consumidores de serviços bancários dos três réus, no Estado do Amazonas, especificamente nos municípios identificados nesta decisão, estão sendo submetidos a reiterada prática de humilhação e tratamento indigno, não se lhes disponibilizando o respeito à Lei das filas, numerários disponíveis para saques de até 5 (cinco) mil reais e números mínimos de funcionários para atender ao consumidor.

19. Presentes, pois, os requisitos impostos pelo legislador processual no art. 300 do CPC/15, concedo a tutela de urgência para os fins abaixo especificados:

a) Os três bancos réus (Caixa Econômica, Bradesco e Banco do Brasil) **ficam imediatamente obrigados ao cumprimento do art. 2º da Resolução nº 3695/2009 do Conselho Monetário Nacional, deixando de postergar saques em espécie de contas de depósitos à vista de valor igual ou inferior a R\$ 5.000,00 (cinco mil reais);**

b) Os três bancos réus ficam imediatamente obrigados a adotar as providências impostas pelo legislador, no sentido de que todos os atendimentos bancários realizados no estado do Amazonas, diretamente ou por meio de correspondentes bancários, sejam efetivados nos prazos máximos de 15 (quinze) minutos em dias normais, 20 (vinte) minutos às vésperas e após os feriados prolongados e 25 (vinte e cinco) minutos nos dias de pagamento de servidores públicos, a partir de 60 (sessenta) dias após a intimação de cada banco, sob pena de multa que fixo no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada atendimento realizado fora do prazo;

c) Os três bancos réus ficam imediatamente obrigados a adotar as medidas de controle



0 0 1 6 2 8 4 6 2 2 0 1 6 4 0 1 3 2 0 0

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

do tempo de atendimento previstas nos artigos 2º e 3º da Lei Estadual nº 139/2013 em todas as suas agências, postos de atendimento e correspondentes bancários situados no estado do Amazonas, quais sejam: *i*) emissão de senhas para atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários, contendo nome número de agência bancária, número da senha, data e horário de chegada e atendimento e rubrica do funcionário da instituição e *ii*) divulgação do tempo máximo de espera para atendimento, em local visível e acessível ao público, em suas dependências, através de cartaz com dimensão mínima de 60 (sessenta) centímetros de altura por 50 (cinquenta) centímetros de largura, no prazo máximo de 60 (sessenta) dias;

d) Fica desde já fixada pena de multa diária no valor de R\$ 10.000,00 (dez mil reais) para cada situação de descumprimento devidamente comprovada.

e) Para fins de exequibilidade das medidas (obrigação de fazer e não fazer) aqui determinadas, deve a Secretaria intimar o Banco Central do Brasil para fiscalizar o cumprimento da decisão que concedeu a tutela de urgência, ficando a instituição obrigada a apresentar nos autos relatórios circunstanciados sobre a situação dos serviços bancários em cada município do Amazonas, trimestralmente, devendo o primeiro relatório ser entregue no prazo de 120 (cento e vinte) dias a contar da intimação;

f) Ficam os três bancos réus obrigados a divulgar a presente decisão judicial, às suas expensas, por meio de 30 (trinta) anúncios mensais (dez para cada banco) em veículos de rádio e televisão que tenham sinal de transmissão em todos os municípios do Amazonas, com a indicação do objeto da demanda e seus motivos, deixando de emitir juízo valorativo sobre a decisão proferida e a iniciativa dos órgãos de defesa do consumidor, durante prazo



00162846220164013200

PODER JUDICIÁRIO
TRIBUNAL REGIONAL FEDERAL DA PRIMEIRA REGIÃO
SEÇÃO JUDICIÁRIA DO ESTADO DO AMAZONAS

Processo Nº 0016284-62.2016.4.01.3200 - 1ª VARA FEDERAL
Nº de registro e-CVD 00020.2017.00013200.1.00155/00033

inicial de 60 (sessenta) dias, a iniciar no prazo de 30 (trinta) dias a contar da intimação desta decisão, sob pena de multa diária que desde já fixo no valor de dez mil reais.

20. Demais pedidos serão apreciados quando do julgamento de mérito.

21. Prossiga-se no feito, certificando-se o que couber.

22. Cumpra-se **imediatamente**. A intimação dos Autores ocorrerá excepcionalmente por mandado, uma vez que a carga individual iria retardar o início da decisão antecipatória, postergando o tratamento indigno a que vem sendo submetidos os usuários de serviços bancários.

P. I.

Manaus, 27 de julho de 2017

Juíza Federal Titular **Jaiza Maria Pinto Fraxe**