

EXCELENTÍSSIMO SR. DR. JUIZ DA 1ª VARA FEDERAL DA COMARCA DA CAPITAL DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO

COMISSÃO DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA ASSEMBLÉIA LEGISLATIVA DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO, órgão vinculado à Assembléia Legislativa, sem personalidade jurídica, especialmente constituído para defesa dos interesses e direitos dos consumidores, estabelecida à Rua Dom Manoel s/n, Praça XV, Rio de Janeiro - RJ, vem, por seus procuradores, propor a presente

AÇÃO COLETIVA DE CONSUMO

COM PEDIDO DE ANTECIPAÇÃO DE TUTELA

Em face de **BANCO CENTRAL DO BRASIL**, inscrito no **CNPJ sob o nº 00.038.166/0001-05**, situado à SBS, Quadra 03, Bl. B – Edifício Sede, Brasília – DF, cep.: 70074-900, **CAIXA ECONÔMICA FEDERAL**, inscrita no **CNPJ sob o nº 00.360.305/0001-04**, situada à Avenida Presidente Vargas, s/nº, Centro, Rio de Janeiro – RJ, cep.: 20040-010, **BANCO DO BRASIL S.A.**, inscrito no **CNPJ sob o nº 00.000.000/0001-91**, situado à SBS, Quadra 01, Bl. G, s/nº, 24º andar, Asa Sul, Brasília – DF, cep.: 70.070-110, **BANCO BRADESCO S.A.**, inscrito no **CNPJ sob o nº 60746948/0001-12**, situado à Avenida Rio Branco, nº 116, Centro, Rio de Janeiro – RJ, cep.: 20040-001, **BANCO ITAÚ S.A.**, inscrito no **CNPJ sob o nº 60701190/0001-04**, situado à Avenida Nilo Peçanha, nº 12, Centro, Rio de Janeiro – RJ, cep.: 20021-290, **BANK**

BOSTON S.A., inscrito no **CNPJ** sob o nº **60.394.079/0001-04**, situado à SCS, Quadra 06, Bl. A, nº 200, Asa Sul, Brasília – DF, cep.: 70300-000, **HSBC BANK BRASIL S.A.**, inscrito no **CNPJ** sob o nº **001.701201/0001-89**, situado à Avenida das Nações Unidas, nº 1154, 10º andar, Brooklin Novo, São Paulo – SP, cep.: 04578-000, **BANCO REAL ABN AMRO**, inscrito no **CNPJ** sob o nº **33.066.408/0001-15**, situado à Avenida Paulista, nº 1374, 3º andar, São Paulo –SP, cep.: 01310-100, **BANCO SUDAMERIS DO BRASIL S.A.**, inscrito no **CNPJ** sob o nº **60.942.638/0001-73**, situado à Avenida Brigadeiro Luis Antônio, nº 2020, 7º andar, Bela Vista, São Paulo – SP, Cep: 01318-911, **UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S.A. – UNIBANCO**, inscrita no **CNPJ** sob o nº **33.700.394/0001-40**, situada à Avenida Eusébio de Matos, nº 891, São Paulo-SP, cep.: 05760-050, pelas razões fáticas e jurídicas que expõe a seguir:

PRELIMINARES

Da aplicação do Código de Defesa do Consumidor e da legitimidade ativa da autora

O **Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n.º 8.078/90**, norma especial de ordem pública e interesse social (**artigo 1º**), deve ser obrigatoriamente aplicado à presente demanda, tendo em vista que a relação existente entre as instituições financeiras réis e os seus clientes, ou seus clientes em potencial são de consumo, conforme disposto nos seus **artigos 2º e 3º, caput e parágrafos**, sendo que o **Banco Central do Brasil**, autarquia federal, primeiro réu, por estar se omitindo no que tange ao exercício de competência que lhe é legalmente atribuída, vem corroborando para o desequilíbrio daquela.

Tendo em vista que o **CDC** é, conforme acima mencionado, norma especial de ordem pública e interesse social, e por tratar de matéria processual, mais precisamente sobre legitimidade *ad causam* para

propositura de ações coletivas com objetivo de defender os direitos e interesses previstos no parágrafo único do **artigo 81**, deve ser aplicado prioritariamente.

“(…) Examinando agora a questão inicialmente proposta, entendemos que, após a vigência do Código de Defesa do Consumidor, apenas os entes legitimados pelo art. 82 podem propor ações coletivas em defesa dos interesses e direitos dos consumidores e das pessoas equiparadas. Com efeito, o CDC é lei específica para proteção do consumidor, *tout court*, e prefere, neste ponto, à Lei da Ação Civil Pública, que cuida da ação de responsabilidade por danos causados ao meio ambiente, ao consumidor, a bens e direitos de valor artístico, estético, histórico, turístico e paisagístico, com bem maior generalidade”. (COMENTÁRIOS AO CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR: Direito Processual, Luiz Paulo da Silva Araújo Filho, ed. Saraiva, pp 66/67, grifei).

“As normas do CPC e da LACP são aplicáveis às ações individuais e coletivas fundadas no CDC, desde que não sejam incompatíveis com o microsistema do CDC. Caso contrarie dispositivo expresso do CDC ou seu espírito, a norma do CPC ou da LACP não pode ser aplicada” (Nelson Nery Junior, Código de Processo Civil Comentado e legislação processual civil extravagante em vigor, atualizado até 01.08.1997, 3ª edição, ed. RT, p. 1402) (Grifei).

“As disposições da LACP são integralmente aplicáveis às ações propostas com fundamento no CDC, naquilo em que não houver colidência, como é curial.

(…)

Há, por assim dizer, uma perfeita interação entre os sistemas do CDC e da LACP, que se completam e podem ser aplicados indistintamente às ações que versem sobre direitos ou interesses difusos, coletivos e individuais, observado o princípio da especialidade das ações sobre relações de consumo, às quais se aplica o Título III do CDC e só subsidiariamente a LACP” (Nelson Nery Junior, Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 8ª edição, ed. Forense Universitária, São Paulo 2005, pp. 1032/1033). (Grifei)

Com efeito, e com base em seu **artigo 90**, pode-se afirmar, seguramente, que o CDC, quando se tratar de tutela dos direitos e interesses do consumidor, tem aplicação prioritária, enquanto que a **Lei 7.347/85 (LACP)** e o **CPC** têm aplicação subsidiária, naquilo que couber e não contrariar a norma prioritária.

São aplicáveis às ações previstas neste Título as normas do **Código de Processo Civil e da Lei n. 7.347, de 24 de julho de 1985**, inclusive no que respeita ao inquérito civil, naquilo que não contrariar suas disposições.

A legitimidade ativa da recorrente decorre diretamente da leitura do artigo 82, III, do CDC:

“Art. 82. Para os fins do artigo 81, parágrafo único, são legitimados concorrentemente:

(...)

III – as entidades e órgãos da administração pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos por este Código;”

A Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, sede de um dos três poderes de um Estado membro (Rio de Janeiro), considerado uma entidade estatal (assim como a União e os Municípios), pertence ao conjunto das entidades que constitui a Administração Pública, conforme leciona o saudoso Hely Lopes Meireles.

“Na nossa Federação, portanto, as entidades estatais, ou seja, entidades com autonomia política, são unicamente a União, os Estados-membros, os Municípios e o Distrito Federal, cuja organização é estudada em capítulo próprio. As demais pessoas jurídicas instituídas ou autorizadas a se constituírem por lei ou são autárquicas, ou são fundações, ou são entidades paraestatais, como veremos ao cuidar dos serviços públicos. Esse conjunto de entidades estatais, autárquicas, fundacionais e paraestatais constitui a Administração Pública em sentido instrumental amplo, ou seja, a Administração centralizada e descentralizada, atualmente denominada direta e indireta. (Direito Administrativo Brasileiro, 28ª edição, pp. 59).

A Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, em sua acepção técnica, é um órgão da Administração Pública especialmente destinado à defesa dos direitos e interesses dos consumidores, conforme se pode extrair da leitura do **parágrafo 19, do artigo 26, do Regimento Interno da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro.**

Regimento Interno da ALERJ, Art. 26:

§ 19 – À Comissão de Defesa do Consumidor compete:

b) manifestar-se sobre composição, qualidade, apresentação, publicidade e distribuição de bens e serviços, relações de consumo e medidas de defesa do consumidor;

c) acolher e investigar denúncias sobre matéria a ela pertinente e receber a colaboração de entidades e associação relacionadas à defesa do consumidor ;

d) representar a título coletivo, judicialmente ou extrajudicialmente, os interesses e direitos previstos no parágrafo único do art. 81, conforme autorização expressa no art. 82, III, todos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990. (Grifamos)

O **artigo 82, III**, do diploma de proteção do consumidor, é reflexo do tratamento desigual aos desiguais, de facilitação da defesa do consumidor (**artigo 6º, VI**), fundado no princípio da equidade combinado com o reconhecimento da vulnerabilidade (**artigo 4º, I**) do consumidor frente aos fornecedores de produtos e serviços. Portanto, a ampliação do rol de legitimados (mesmo para aqueles que normalmente não possuiriam legitimidade ativa *ad causam*) para defesa coletiva dos direitos e interesses dos consumidores se coaduna perfeitamente com a finalidade e com os objetivos do Código.

Esta ampliação do rol de legitimados encontra guarida em respeitáveis lições doutrinárias e na jurisprudência.

“A legitimação para agir foi ampliada não somente para ensejar o acesso às demandas essencialmente coletivas (art. 81, parágrafo único, nºs I e II) como também para permitir a tutela coletiva dos interesses ou direitos individuais ligados entre si pelo vínculo da homogeneidade”.

“A ampliação foi ao ponto de permitir que as entidades e órgãos da Administração Pública direta e indireta, mesmo sem personalidade, possam ter acesso à justiça, desde que especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código (art. 82, nº III)”.

(...)

“AMPLIAÇÃO DA LEGITIMAÇÃO PARA AGIR – A legitimação ad causam ativa consagrada no Código, para aforamento das ações coletivas, foi a mais ampla possível”.

(...)

LEGITIMAÇÃO DE ENTES PÚBLICOS SEM PERSONALIDADE JURÍDICA – Não se limitou o legislador a ampliar a legitimação para agir. Foi mais além. Atribuiu legitimação ad causam a entidades e órgão da Administração Pública, direta ou indireta, ainda que sem personalidade jurídica, o que se fazia necessário para que órgãos públicos como o PROCON (Grupo Executivo de Proteção ao Consumidor), bastante ativos e especializados em defesa do consumidor, pudessem também agir em juízo, mesmo sem personalidade jurídica”. (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMENTADO PELOS AUTORES DO ANTEPROJETO, Kazuo Watanabe, pp. 788,814 e 821)

“(…) Desse modo, um Departamento de proteção ao Consumidor, por exemplo, órgão integrante de determinada Secretaria de governo estadual e, portanto, da administração direta, está capacitado ao ajuizamento da ação, sem necessidade de ser a capacidade atribuída à própria entidade federativa estadual em si, como ocorre no sistema geral relativo a esse pressuposto processual. O mesmo se pode dizer, ainda como exemplo, de um Departamento de Defesa do Meio Ambiente: embora seja um órgão, e não uma pessoa, poderá habilitar-se como autor da ação civil pública. É comum, aliás, na estrutura do Executivo ou do Legislativo, a instituição de Procons, órgãos destinados à proteção dos consumidores” (Ação Civil Pública – Comentários por artigos, José dos Santos Carvalho Filho)

Direito Constitucional. Ação Civil Pública. Tutela de interesses consumeristas. Legitimidade ad causam do Núcleo de Defesa do Consumidor da Defensoria Pública para a propositura da ação. A legitimidade da Defensoria Pública, como órgão público, para a defesa dos direitos dos hipossuficientes é atribuição legal, tendo o Código de Defesa do Consumidor, no seu artigo 82, III, ampliado o rol de legitimados para propositura da ação civil pública àqueles especificamente destinados à defesa dos interesses e direitos protegidos pelo Código. Constituiria intolerável discriminação negar a legitimidade ativa de órgão estatal – como a Defensoria Pública – as ações coletivas se tal legitimidade é tranquilamente reconhecida a órgãos executivos e legislativos (como entidades do Poder Legislativo de defesa do consumidor). Provimento do recurso para reconhecer a legitimidade ativa ad causam da apelante. (Apelação Civil n.º 2003.001.04832, 6ª Câmara Cível, j. 26/08/03, Rel Des. Nagib Slaibi Filho). (Grifos nossos)

O STJ, no REsp. n.º 181.580 – SP, julgado no dia 09/12/2003, cuja integra segue em anexo, reconheceu (levando em consideração também o disposto no artigo 5º, inciso XXXII, da CF) a intenção

do legislador de “ampliar o campo da legitimação ativa” na defesa dos direitos e interesses dos consumidores”.

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. EXPLOÇÃO DE LOJA DE FOGOS DE ARTIFÍCIO. INTERESSES INDIVIDUAIS HOMOGÊNEOS. LEGITIMIDADE ATIVA DA PROCURADORIA DE ASSISTÊNCIA JUDICIÁRIA. RESPONSABILIDADE PELO FATO DO PRODUTO. VÍTIMAS DO EVENTO. EQUIPARAÇÃO A CONSUMIDORES.

I – Procuradoria de assistência judiciária têm legitimidade ativa para propor ação civil pública objetivando indenização por danos materiais e morais decorrentes de explosão de estabelecimento que explorava o comércio de fogos de artifício e congêneres, porquanto, no que se refere à defesa do consumidor por meio de ações coletivas, a intenção do legislador pátrio foi ampliar o campo da legitimação ativa, conforme se depreende do artigo 82 e incisos do CDC, bem assim do artigo 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, ao dispor expressamente que incumbe ao “Estado promover, na forma da lei, a defesa do consumidor”.

II – Em consonância com o artigo 17 do Código de Defesa do Consumidor, equiparam-se aos consumidores todas as pessoas que, embora não tendo participado diretamente da relação de consumo, vem a sofrer as conseqüências do evento danoso, dada a potencial gravidade que pode atingir o fato do produto ou do serviço, na modalidade vício de qualidade por insegurança.

Recurso especial não conhecido.

(REsp. 181.580-SP, Rel. Min. Castro Filho, j. 09/12/2003)

A regra ordinária de direito processual, que impõe a interpretação restritiva nos casos de legitimação extraordinária e de substituição processual, deve ser afastada quando tratar-se da tutela coletiva dos direitos e interesses de consumidores, justamente para que os objetivos almejados pelo CDC sejam alcançados.

“A legitimação conferida ao Ministério Público, União, Estados, Municípios, órgãos da administração indireta, órgãos públicos de defesa do consumidor, ainda que destituídos de personalidade jurídica, e, por derradeiro, às associações civis que incluam entre suas finalidades a defesa desses direitos e interesses difusos e coletivos, legitimação essa dada pelo CDC e pela LACP, restou consideravelmente ampliada pelos arts. 81 e 82 do CDC. A regra ordinária do Direito Processual, de que se devem interpretar restritivamente os casos de legitimação extraordinária e de substituição processual, à evidência não pode ser aplicada na tratativa processual dos direitos e interesses difusos e coletivos.

(...)

Nunca é demais lembrar a advertência, feita por Ada Pellegrini Grinover, de que os institutos do processo civil ortodoxo não atendem às necessidades da problemática dos interesses difusos e coletivos, de sorte que o processualista moderno deve procurar outros meios para buscar a efetividade do processo, revisitando os institutos processuais concebidos para o debate de direitos individuais, dos quais ressaltam, por sumamente importantes, a legitimação para a causa, a litispendência e a coisa julgada. Essa advertência foi bem apreendida pelo CDC, que

modificou a regra da interpretação restritiva dos casos de substituição processual e legitimação extraordinária, deixando aberta a possibilidade de serem propostas todas e quaisquer ações que forem necessárias à efetiva tutela dos direitos protegidos pelo CDC (relações de consumo) e pela LACP (meio ambiente natural e meio ambiente cultural)”. (Nelson Nery Junior, Código Brasileiro de Defesa do Consumidor comentado pelos autores do anteprojeto, 8ª edição, ed. Forense Universitária, São Paulo 2005, p. 1034). (Grifei)

Deve-se levar em consideração, ainda, que a autora é um órgão especializado na defesa dos direitos e interesses dos consumidores e convive, diariamente, com os problemas ocorridos no mercado de consumo, como o agora apresentado. Portanto, é um órgão que pode tutelar adequadamente, em juízo, e a título coletivo, os direitos e interesses dos consumidores, atendendo o objetivo da **Política Nacional das Relações de Consumo (art. 4º, caput, CDC)**.

Ademais, não se pode deixar de mencionar que a ampliação do rol de legitimados atende ao princípio da economia processual, tendo em vista que, em uma determinada situação que atinja um grande número de indivíduo, uma só demanda (coletiva de consumo) é suficiente para tutelar os interesses de todos (ou quase todos) os prejudicados. Caso contrário, o Judiciário ficaria assoberbado de ações individuais com o mesmo objeto. Os próprios autores do anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor são partidários desse entendimento.

“As normas materiais mais severas e mais apropriadas à regulação das relações de consumo certamente influirão decisivamente na redução dos conflitos de interesses em níveis mais aceitáveis e, por isso mesmo, apesar da facilitação do acesso à justiça, o número de demandas, com o correr do tempo, será inferior ao que é esperado pelos mais céticos e críticos da nova legislação. Para que isso efetivamente ocorra, porém, é necessário que a própria sociedade, principalmente por meio dos autores das relações de consumo, que são os consumidores e fornecedores, de um lado, e o Estado, direta e indiretamente, por meio de seus órgãos e entidades autárquicas e paraestatais, de outro, compreendam, aceitem e efetivamente ponham em prática os objetivos estabelecidos no Código. (CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR COMENTADO PELOS AUTORES DO ANTEPROJETO, Kazuo Watanabe, p 781)

DA LEGITIMIDADE DO PÓLO PASSIVO:

Os réus, **BANCO CENTRAL DO BRASIL, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO DO BRASIL S.A., BANCO BRADESCO S.A., BANCO ITAÚ S.A., BANK BOSTON, HSBC BANK BRASIL S.A., BANCO REAL ABN AMRO S.A., BANCO SUDAMERIS DO BRASIL S.A. e UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S.A. – UNIBANCO**, o primeiro, autarquia federal, os demais,

instituições financeiras, todos integrantes do **Sistema Financeiro Nacional (Lei nº 4595 de 31/12/64, Capítulo I, art. 1º, incisos II, III e V – DOC. 01)**, estão, por omissão de procedimento a que estão legalmente obrigados a adotar, impedindo que este **Sistema** promova uma das funções para as quais fora constitucionalmente estruturado; a de servir aos interesses de **toda** a coletividade, permitindo um desenvolvimento equilibrado do País (**art. 192, caput, C.R./88**).

As **instituições financeiras (incisos III e V, art. 1º, Lei 4595/64 –DOC. 01)** *supra* figuram no pólo passivo da presente demanda porque, na prestação de seus serviços, não estabelecem alternativas técnicas que garantam, às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, acesso ao serviço de auto-atendimento em caixas eletrônicos **em todos as agências** onde o disponibilizam, descumprindo, com isso, legislação federal específica em vigor e **Resolução do Conselho Monetário Nacional (DOC. 02)**, inobservando **normas técnicas** baixadas pela **ABNT (DOC. 05 e DOC. 06)** e **violando**, conseqüentemente, normas e princípios que emanam dos dispositivos do **Código de Defesa do Consumidor** e a da **Constituição da República/88**.

O **Banco Central do Brasil (inciso II, art. 1º da Lei 4595/64 – DOC. 01)** tem sua legitimidade passiva justificada pelo fato de estar se abstendo de fiscalizar as instituições financeiras réis, e, com isso, deixando de exigir, das mesmas, obediência à legislação federal em vigor e observância ao disposto em **Resolução** expedida pelo **Conselho Monetário Nacional**, competências que lhe são conferidas, respectivamente, pelo **inciso IX do art. 10, e pelo caput do art. 9º, todos da Lei Federal nº 4.594/64, in verbis:**

“Art. 10 – Compete privativamente ao Banco Central do Brasil:

(...)

IX – exercer a fiscalização das instituições financeiras e aplicar as penalidades previstas;”

“Artigo 9º - Compete ao Banco Central do Brasil cumprir e fazer cumprir as disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor e as normas expedidas pelo Conselho Monetário Nacional.” (grifos nossos)

O Conselho Monetário Nacional, na Resolução CMN 2.878/012878 – atualizada com redação dada pela Resolução 2.892, de 27/09/2001 (DOC. 02), dispôs sobre os “*procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo Banco Central do Brasil na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral*” (grifo nosso):

“Art. 9º - As instituições financeiras referidas no art. 1º devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

(...)

II – facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III – acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior; (grifos nossos)

(...)”

Esta Resolução foi tornada pública pelo próprio BANCO CENTRAL DO BRASIL, “na forma do art. 9º da Lei n. 4.595, de 31 de dezembro de 1964”(grifos nossos) – trecho extraído do texto da própria Resolução (DOC. 02).

Ao dar publicidade àquela Resolução, o BANCO CENTRAL DO BRASIL sinalizou concordar com o seu conteúdo, demonstrando entender que as instituições financeiras têm o dever de assegurar

condições de acessibilidade aos caixas eletrônicos às pessoas referidas no **inciso II do art. 9º da Resolução (DOC. 02)**. Assim sendo, esta autarquia federal deveria estar exercendo a fiscalização daquelas - a atribuição que lhe é conferida pelo **inciso IX do art. 10 da Lei Federal nº 4.595/64 (DOC. 01)** - e impondo que cumpram determinação contida em norma expedida pelo **Conselho Monetário Nacional**, conforme **art. 9º, caput**, da mesma **Lei (DOC. 01)**.

A não adaptação dos terminais de auto-atendimento bancário para que possam ser autonomamente utilizados por pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou permanente, importa em descumprimento, pelas rés, a normas de acessibilidade genericamente previstas na **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000 (DOC. 03)** e especificadas pelo **Decreto nº 5.296, de 02 de dezembro de 2004 (DOC. 04)**, que a regulamentou. A necessidade de observância a esta acessibilidade encontra respaldo também, como já mencionamos, nos **incisos I e II, do artigo 9º da Resolução nº 2.878, de 26 de julho de 2001, do Conselho Monetário Nacional (DOC. 02)**.

A obrigatoriedade de instalação de mobiliário urbano acessível a deficientes, na realidade, prescindiria de previsão legal específica em Lei, Decreto ou Resolução, pois configura dever que emerge do corpo do **Código de Defesa do Consumidor** - em especial quando este assegura aos consumidores, indistintamente, a prestação regular e eficaz dos serviços contratados - e da **Constituição da República/88**, que alberga dispositivos voltados a dirimir as dificuldades enfrentadas pelos deficientes em seu convívio social, dentre as quais se sobressai a questão da acessibilidade, como será visto adiante.

Importa ressaltar, que os critérios e parâmetros técnicos a serem observados quando do projeto, instalação e adaptação de edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos às condições de acessibilidade, já são, **desde 2004**, objeto de norma técnica baixada pela **ABNT (Associação Brasileira de Normas Técnicas)**. Tais critérios, no que tange ao acesso das pessoas em cadeira de rodas (P.C.R.) aos **equipamentos de auto-atendimento**, estão previstos nos itens **9.6 a 9.6.4.2 da NBR 9050:2004 (DOC. 05)**.

Em **2005**, a **Norma NBR 15250:2005**, também da **ABNT**, tratou direta e especificamente da “Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário” (DOC. 06). Trata-se de norma técnica que resultou de trabalho produzido por um grupo integrado por diversas entidades, conhecido como “Projeto de Acessibilidade em Caixa de Auto-Atendimento Bancário” e que *“fixa os critérios e parâmetros técnicos de acessibilidade a serem observados quando do projeto, instalação e localização de equipamentos destinados à prestação de serviços de auto-atendimento bancário”*, de molde a *“proporcionar à maior quantidade possível de pessoas, independentemente de limitação de mobilidade ou percepção, a utilização de caixas de auto-atendimento bancário, de maneira autônoma e segura” (1.1 e 1.3, DOC. 06)*.

As normas técnicas da **ABNT** fornecem aos bancos diretrizes a serem seguidas para o fiel cumprimento do que estabelecem a **Lei nº 10.098/2000 (DOC. 03)** – regulamentada pelo **Decreto nº 5.296/2004 (DOC. 04)**, a **Resolução nº 2878/2001 do Conselho Monetário Nacional (DOC. 02)** e o conseqüente respeito a normas e princípios que emanam de dispositivos da **Lei 8.078/90** e da **Carta Magna de 1988**.

A vigência, desde **2004**, de normas estabelecendo as medidas a serem adotadas quando da instalação dos equipamentos de auto-atendimento acessíveis a pessoas em cadeira de rodas (P.C.R.) - **ABNT NBR 9050:2004, itens 9.6.2.2/3/4, DOC. 05** - e, desde **2005**, da **Norma ABNT NBR 15250:2005 (DOC. 06)**, informando os critérios e parâmetros técnicos a serem obedecidos no projeto e na construção de terminais bancários adaptados inviabiliza eventual defesa baseada em desconhecimento técnico por parte das instituições financeiras réas, que, com isso pretendam justificar a não instalação, até a presente data, daqueles terminais **em todas** as agências que disponibilizam tal serviço no Estado do Rio de Janeiro.

O **Banco Central do Brasil**, portanto, não exigiu das réas o cumprimento da legislação em vigor, inclusive das normas de **Resolução** expedida pelo **Conselho Monetário Nacional** – competência atribuída por Lei Federal – abstendo-se, ainda, de exercer a fiscalização daquelas no que tange à adoção das providências legalmente impostas, nos moldes do **inciso IX do art. 10 da Lei 4595/64 (DOC. 01)**

Ante o exposto, é evidente que não estamos convivendo apenas com o descarado descumprimento de deveres impostos pela **Lei Federal nº 10.098/2000 (DOC. 03)** – regulamentada pelo **Decreto nº 5.296/2004 (DOC. 04)**, pela **Lei Federal nº 4595/64 (DOC. 01)**, pela **Resolução nº 2878/2001, do Conselho Monetário Nacional (DOC. 02)** e por Normas da **ABNT (DOC. 05 e DOC. 06)**. Deparamo-nos, também, com uma atuação no mercado de consumo em afronta com o que dispõem os **arts. 4º, caput e inciso I; 20, caput e par. 2º, 30 e 39, VIII, todos da Lei 8.078, de 11 de setembro de 1990**, o que deságua na evidente violação dos direitos assegurados pelo **inciso XXX e caput, do art. 5º, pelo art. 244 e pelo par. 2º do art. 227 da Constituição da República/88**, o que resulta em verdadeira negativa a um dos fundamentos da própria **República Federativa do Brasil: a dignidade da pessoa humana**.

DOS FATOS:

Para a maioria das pessoas a tecnologia torna a vida mais fácil. Para uma pessoa com deficiência ou

pessoa com necessidades especiais, a tecnologia torna as coisas possíveis!

Os réus, **BANCO CENTRAL DO BRASIL, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO DO BRASIL S.A., BANCO BRADESCO S.A., BANCO ITAÚ S.A., BANK BOSTON, HSBC BANK BRASIL S.A., BANCO REAL ABN AMRO S.A., BANCO SUDAMERIS DO BRASIL S.A. e UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S.A. – UNIBANCO**, o primeiro, autarquia federal, e os demais, instituições financeiras, **todos** integrantes do **Sistema Financeiro Nacional (Lei nº 4595 de 31/12/64, Capítulo I, art. 1º, incisos II, III e V – DOC. 01)**, estão, como já mencionamos, por omissão de procedimento a que estão legalmente obrigados a adotar, impedindo que este **Sistema** promova uma das funções para as quais fora constitucionalmente estruturado: a de servir aos interesses de **toda** a coletividade, permitindo um desenvolvimento equilibrado do País (**art. 192, caput, C.R./88**).

À exceção do **Banco Central do Brasil (art. 1º, inciso II, da Lei 4595/64 – DOC. 01)**, autarquia federal e cuja legitimidade para figurar no pólo passivo da presente demanda já foi devidamente justificada acima, os demais réus (**art. 1º, incisos II e V da Lei 4595/64 – DOC. 01**), oferecem, aos que com eles contratam, o serviço de auto-atendimento por meio de caixas eletrônicos, através dos quais seus correntistas podem ter acesso a inúmeras operações bancárias (**DOC. XXX páginas da Internet de todos os bancos**).

Os caixas eletrônicos conferem facilidade e rapidez ao atendimento, permitindo aos clientes a realização de inúmeras operações bancárias com indiscutível economia de tempo.

A busca pela conquista de um número cada vez maior de clientes e conseqüente necessidade de vencer uma concorrência que, a cada dia, se faz mais acirrada, leva os bancos a uma ampliação de sua rede de serviços, e a oferecerem vantagens que facilitem o dia-a-dia de seus correntistas.

Dentre as medidas adotadas neste sentido, merece destaque a expansão do número de caixas eletrônicos em salas de auto-atendimento. Isto se converte em considerável comodidade, visto que, por meio daqueles, os clientes podem usufruir quase todos os serviços que os bancos oferecem, livres das inconveniências provenientes das longas filas que se formam nos guichês dos caixas e da limitação temporal imposta pelo restrito horário comercial de funcionamento das agências.

Infelizmente, a proliferação dos caixas eletrônicos e o aumento do número de operações passíveis de serem realizadas através daqueles não beneficiaram todos os que, em igualdade de condições, firmaram contratos com as instituições financeiras réus.

Esta certeza advém da constatação do descaso de **todos os bancos** ora demandados

para com as pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou reduzida, já que, ao mesmo tempo em que as instituições financeiras não cumprem a legislação específica que trata da acessibilidade daquelas, aos caixas eletrônicos, o **Banco Central do Brasil** não está fiscalizando, sob este aspecto, a atuação daquelas, deixando de exigir se submetam àquela – competência que lhe é conferida por **Lei Federal (DOC. 01)**.

A **Lei nº 10.098, de 19 de dezembro de 2000** estabelece as normas gerais e os critérios básicos para a promoção da acessibilidade às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, mediante a supressão de barreiras e de obstáculos (**DOC. 03, art. 1º**), interessando-nos, dentre aquelas, a que emerge do **art. 10, in verbis**:

“Art. 10 – Os elementos do mobiliário urbano deverão ser projetados e instalados em locais que permitam sejam eles utilizados pelas pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida.” (grifo nosso)

Os caixas eletrônicos inserem-se no conceito de “mobiliário urbano” fornecido pelo **inciso V, do art. 2º** desta **Lei (DOC. 03)**, conforme se pode extrair da leitura do **par. 1º do art. 16 do Decreto Federal nº 5.296/2004 (DOC. 04)**, a cujo estudo procederemos a seguir.

O **Decreto nº 5.296**, de 02 de dezembro de 2004 (**DOC. 04**) regulamentou a **Lei nº 10.098/2000**. Em seu **Capítulo II**, sob o título **“DO ATENDIMENTO PRIORITÁRIO”**, impôs aos órgãos da administração pública direta, indireta e fundacional, às empresas prestadoras de serviços públicos e **às instituições financeiras** o dever de dispensar atendimento prioritário às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida (**art. 5º, caput**).

Atendimento prioritário, nos termos do próprio **Decreto (DOC. 04)**, compreende atendimento imediato e tratamento diferenciado às pessoas acima (**art. 6º, caput**). **Tratamento diferenciado** engloba, nos termos do **par. 1º do art. 6º**, dentre outras facilidades: instalações acessíveis (**inciso I**), mobiliário de recepção e atendimento obrigatoriamente adaptados à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT (inciso II) e existência de local de atendimento específico para as pessoas referidas no art. 5º (**inciso IX**).

Atendimento prioritário, portanto, nos termos do **Decreto 5.296/2004 (DOC. 04)**, importa na oferta de tratamento diferenciado, que se caracteriza, em se tratando de acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, na instalação de mobiliário de atendimento obrigatoriamente adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme estabelecido nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT e existência de local de atendimento específico para aquelas pessoas.

A **Seção II**, do **CAPÍTULO IV**, do mesmo **Decreto**, onde estão previstas **“Condições Específicas”** a serem observadas quando **“DA IMPLANTAÇÃO DA ACESSIBILIDADE ARQUITETÔNICA E URBANÍSTICA”**, não só determina que, na promoção da acessibilidade, sejam observadas as regras do **Decreto**, complementadas pelas normas técnicas de acessibilidade da **ABNT (DOC. 05 e DOC. 06)**, como regula especificamente a acessibilidade aos terminais de auto-atendimento de serviços:

“Art. 16. As características do desenho e a instalação do mobiliário urbano devem garantir a aproximação segura e o uso por pessoa portadora de deficiência visual, mental ou auditiva, a aproximação e o alcance visual e manual para as pessoas portadoras de deficiência física, em especial aquelas em cadeiras de rodas, e a circulação livre de barreiras, atendendo às condições estabelecidas nas normas técnicas da ABNT.

Par. 1º Incluem-se nas condições estabelecidas no caput:

(...)

II – as cabines telefônicas e os terminais de auto-atendimento de produtos e serviços;

(...)

(...)

Par. 3ºAs botoeiras e demais sistemas de acionamento dos terminais de auto-atendimento de produtos e serviços e outros equipamentos em que haja interação com o público devem estar localizados em altura que possibilite o manuseio por pessoas em cadeira de rodas e possuir mecanismos de utilização autônoma por pessoas portadoras de deficiência visual e auditiva, conforme padrões estabelecidos nas normas técnicas de acessibilidade da ABNT.” (grifos nossos)

Em 2001, durante a vigência da **Lei Federal nº 10.098/2000 (DOC. 03)** e antes da sua regulamentação, em 2004, pelo **Decreto nº 5296 (DOC. 04)**, o **Conselho Monetário Nacional** expediu a **Resolução CMN 2.878/012878** – redação atualizada pela **Resolução 2.892, de 27/09/2001 (DOC. 02)**, tornada pública pelo **Banco Central do Brasil**, na forma do **art. 9º da Lei nº 4.595/64 (DOC. 01)**.

Esta Resolução dispõe sobre os procedimentos a serem observados pelas instituições financeiras e demais instituições autorizadas a funcionar pelo **Banco Central do Brasil** na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral (**DOC. 02, art. 1º**) e traz a seguinte imposição:

“Art. 9º - As instituições referidas no art. 1º devem estabelecer em suas dependências alternativas técnicas, físicas ou especiais que garantam:

(...)

II – facilidade de acesso para pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, observado o sistema de segurança previsto na legislação e regulamentação em vigor;

III – acessibilidade aos guichês de caixa e aos terminais de auto-atendimento, bem como facilidade de circulação para as pessoas referidas no inciso anterior;”

(...)

A conclusão a que se pode chegar, a partir da análise conjunta dos dispositivos acima é a de que as instituições financeiras têm o dever legal de dispensar, às pessoas portadoras de deficiência ou com mobilidade reduzida, um tratamento diferenciado, o que implica, dentre outros procedimentos, na disponibilização de terminais de auto-atendimento bancário obrigatoriamente adaptados, que possibilitem o manuseio e utilização autônoma por aquelas pessoas, em especial quando em cadeira de rodas.

O conteúdo da **ABNT NBR 15250 (DOC. 06)**, que trata da “Acessibilidade em caixa de auto-atendimento bancário” e da **ABNT NBR 9050:2004 (DOC. 05)**, a nosso ver, aproxima quem não detenha qualquer limitação física da triste realidade dos deficientes físicos, principalmente em cadeira de rodas.

São normas que trazem determinações que fazem com que as pessoas ditas “fisicamente normais” sintam uma ponta de egoísmo por jamais terem usado uma parcela de seus tempos para pensar nas dificuldades enfrentadas por deficientes físicos quando da realização de simples tarefas que fazem parte de seus cotidianos. Seguem, abaixo, alguns exemplos:

ABNT NBR 15250 (DOC. 06)

“4.3 Vídeo

4.3.1 Posicionamento

(...)

4.3.1.2 O monitor de vídeo deve ser posicionado de forma a garantir a visão de todas as informações exibidas por pessoa em pé e pessoa em cadeira de rodas.”

“4.11 Dispositivos de acionamento e controle

4.11.2 Todos os dispositivos devem permitir sua operação com apenas uma das mãos, sem exigir movimentos precisos ou simultâneos.”

“4.15 Aproximação e alcance

4.15.1 Os equipamentos localizados em edificações ou quiosques devem ser instalados em rotas acessíveis e permitir aproximação frontal ou lateral, conforme especificado na **ABNT NBR 9050**.”

ABNT NBR 9050:2004

“9.6 Equipamentos de auto-atendimento

9.6.1 Condições gerais

Nos locais em que forem previstos equipamentos de auto-atendimento, pelo menos um equipamento para cada tipo de serviço, por pavimento, deve ser acessível para P.C.R., junto às rotas acessíveis.
– P.C.R.: pessoa em cadeira de rodas.

9.6.2 Área de aproximação

(...)

9.6.2.2 Quando for prevista a aproximação frontal, o equipamento acessível deve possuir altura livre inferior de no mínimo 0,73 m, com profundidade livre inferior de no mínimo 0,30 m. Deve ser garantido um M.R., posicionado para a aproximação frontal, podendo avançar sob o equipamento até no máximo 0,30 m, conforme figura 167.” – M.R.: Módulo de referência

É provável que muitos dos “fisicamente normais”, ao efetuarem operações nos caixas eletrônicos, não parem para pensar que deficientes físicos, em especial em cadeira de rodas, não só não conseguem ver a tela do monitor, como também não alcançam os teclados, a fenda de saída do recibo/cheque, a do dispositivo de leitura do cartão, a do dispositivo receptor de envelopes, dentre outros.

O tempo para realização de operações naqueles terminais, muitas vezes não é suficiente para quem pode utilizar as duas mãos. Será que todos os que se encontram nesta categoria, e que nunca tenham lido o item **4.11.2** acima, ao invalidarem uma operação em caixa eletrônico bancário, por terem digitado erroneamente uma tecla, pararam para pensar que isto seria uma rotina em suas vidas, se dispusessem de uma mão, apenas?

O conhecimento de apenas alguns itens das normas de acessibilidade baixadas pela **ABNT** seria suficiente para despir a população de um egoísmo resultante, muitas vezes, da correria que a rotina lhes impõe. A consequência disto seria a conscientização de que a tutela dos indivíduos com deficiência tem por finalidade assegurar sua dignidade, através do estímulo ao desenvolvimento de suas potencialidades, facilitando-se, com isso, a sua integração social.

É fundamental que se atente para o fato de que a Lei (DOC. 03) que tratou da acessibilidade ao mobiliário urbano e o Decreto Federal que a regulamentou (DOC. 04), em vigor, respectivamente, desde 2000 e de 2004, não fixaram o percentual de agências das instituições financeiras que devem dispor de terminais adaptados, até porque, se o legislador assim houvesse procedido, estaria escolhendo em quais cidades, municípios ou bairros os deficientes poderiam exercer plenamente sua

cidadania, e em quais não.

A Lei Federal e o Decreto supra mencionados não fixaram prazos para que as instituições financeiras começassem a instalar caixas eletrônicos acessíveis a portadores de deficiência física ou com mobilidade reduzida, em especial em cadeira de rodas. No Decreto, quando o legislador entendeu ser necessária a fixação de prazo para adaptações, o fez expressamente, a exemplo do par. 2º do art. 22 e do par. 2º do art. 24.

Em 2004 e 2005 a ABNT baixou normas técnicas tratando, respectivamente, da “Acessibilidade a edificações, mobiliário, espaços e equipamentos urbanos” (DOC. 05) e da “Acessibilidade em caixa de auto atendimento bancário” (DOC. 06), que, da mesma forma da legislação acima, não estipularam prazo para as adaptações, nem percentuais de agências nas quais os terminais adaptados deveriam ser instalados.

Do exposto, conclui-se que, em não tendo a legislação federal, que trata direta e especificamente do assunto, nem as normas técnicas baixadas pela ABNT, fixado o percentual de agências das instituições financeiras que deveriam contar com terminais adaptados, nem prazo para tal adaptação, as instituições financeiras já deveriam, no mínimo, a partir de 2004 (ABNT NBR 90050:2004), começado a instalar tais módulos em todos os lugares onde o serviço é disponibilizado.

É inquestionável a notoriedade de que inexistem, nas salas de auto-atendimento por caixas eletrônicos das agências das instituições financeiras, módulos adaptados para deficientes físicos. O simples ingresso em algumas delas atesta a veracidade desta alegação, já que, em não tendo sido fixados percentuais, há fixação de percentual, todas as agências que disponibilizam o serviço devem dispor, pelo menos, de um terminal adaptado.

Em que pese a notoriedade dos fatos alegados, a Autora anexou à exordial não só informações disponíveis nos *sites* das réis - onde, com vistas a conquistar um número maior de clientes, as instituições apresentam todos os serviços e facilidades que disponibilizam -, como também respostas daquelas à indagação quanto a possuírem caixas eletrônicos para deficientes físicos no Estado do Rio de Janeiro, e em que localidades.

Discriminaremos, abaixo, com base nos dados acima, o atual posicionamento de cada uma das instituições financeiras réis com relação à adaptação dos caixas eletrônicos para a promoção da acessibilidade aos deficientes físicos.

1 – CAIXA ECONÔMICA FEDERAL:

O *site* da **Caixa** na Internet informa que a mesma dispõe de terminais eletrônicos, em salas de auto-atendimento, com o intuito de oferecer “*maior comodidade e horário estendido*”, onde aproximadamente 18 operações podem ser realizadas com “*praticidade, conforto e segurança*”.

O *site* disponibiliza um serviço de “busca”, que permite ao usuário, a partir da inserção de uma palavra, conhecer todos os serviços e facilidades que a instituição oferece, relacionados àquele termo.

A “busca”, com base na palavra “deficientes”, informa que a **Caixa** só tem um serviço habilitado ao uso por deficientes; o “Internet CAIXA para deficientes visuais”.

Trata-se de serviço que beneficia apenas os deficientes visuais e que não permite acessar todos as operações disponíveis nos caixas eletrônicos.

O “maior banco público da América Latina”, com aproximadamente 33,6 milhões de clientes e detentor de um volume de depósitos à vista que já atingiu um saldo de R\$ 50,2 bilhões, ocupando, atualmente, a liderança neste segmento oferece um serviço deficiente, a seus correntistas deficientes...

Até a presente data a **Caixa** não respondeu o e-mail enviado pela Autora, o que é prescindível, pois a informação disponibilizada em sua página na Internet é suficiente para confirmar que a instituição não possui, e sequer iniciou a instalação dos terminais de auto-atendimento por caixas eletrônicos adaptados nos moldes estabelecidos em norma técnica da **ABNT**, descumprindo, portanto, legislação federal que traz esta imposição.

2) BANCO DO BRASIL:

Esta instituição financeira enviou, por e-mail, a seguinte resposta à pergunta relativa à disponibilização de caixas eletrônicos adaptados a deficientes no Estado do Rio de Janeiro:

“O Banco do Brasil possui os terminais Adaptados e no Rio de Janeiro eles estão localizados nas seguintes localidades: Rio, Tijuca, Nova Friburgo, São Clemente, Cabo Frio, Volta Redonda, Ipanema, Zona Sul, Leblon, Itaguai, Teresópolis, Cel. Gomes Machado, Rua 13 de Maio, Icaraí, Av. das Américas e São Gonçalo.

Mais informações podem ser verificadas no Portal BB: WWW.bb.com.br, acessando as opções ‘Encontre o que você precisa...’, ‘Letra R – Rede de Atendimento’, ‘Auto-Atendimento’.

No que tange às localidades em que os Terminais Adaptados estão instalados, a resposta do Réu é imprecisa. **“Rio”**, por exemplo, pode abranger todas as agências de todo o Estado do Rio de Janeiro e, neste caso, o banco estaria cumprindo plenamente a legislação.

Na busca de mais informações, a Autora seguiu a orientação do banco e acessou o “Portal BB: www.bb.com.br”.

Este *site* permite acesso à página “Terminais para Portadores de Deficiências Locomotoras”, e informa que em apenas 14 localidades de todo o Estado Rio de Janeiro tal instituição instalou os terminais adaptados.

O **Banco do Brasil** não está cumprindo o **Decreto nº 5296/2004**, que não fixou o percentual de agências que devam dispor de terminais adaptados. Estes devem, portanto, ser instalados em **todas as agências** que dispõem de caixas eletrônicos acessíveis a deficientes físicos, que, notoriamente, não são apenas 14 no Estado do Rio. O réu escolheu as cidades, municípios e bairros nos quais os deficientes poderão exercer, plenamente, a sua cidadania.

Nem no *site* do banco, nem em sua resposta, há indícios de que o mesmo pretenda expandir o número de terminais instalados, talvez por ter este réu interpretado a legislação da forma que lhe percesse mais conveniente.

Quando o legislador desejou fixar percentuais, o fez expressamente, a exemplo do **par. 2º do art. 16 do Decreto (DOC. 04)**, que impõe à concessionária do **Serviço Telefônico Fixo Comutado – STFC**, o dever de assegurar, que, no mínimo, dois por cento do total de Telefones de Uso Público – TUPs, sem cabine, com capacidade para originar e receber chamadas locais e de longa distância nacional, estejam adaptados para o uso de usuários de cadeiras de rodas

O deficiente físico, em especial em cadeira de rodas, encontra enormes dificuldades para locomover-se num País cujas cidades não desenvolveram uma política urbana voltada para a sua realidade.

Desta forma, obrigá-lo a se deslocar para agência distante da que escolhera, até por razões de localização, se assemelha a não instalar os módulos adaptados.

3) BANCO BRADESCO:

A página do **Bradesco** na Internet onde são fornecidos esclarecimentos acerca do seu serviço de auto-atendimento se limita a enumerar algumas, dentre as diversas operações passíveis de serem realizadas nos caixas eletrônicos.

Um clique no ícone “conheça nossa rede de atendimento” faz abrir uma página que informa os integrantes daquela rede: “Agência, Banco Postal, Dia&Noite, Cheque Expresso, Bradesco Expresso, Drive Thru, Estrutura de Atendimento, Fone Fácil/Fax Fácil e Rede Banco 24 Horas”, sem que haja o detalhamento dos serviços desenvolvidos em cada um, ou no que consistem efetivamente.

No *site* do banco não existe sequer alusão a terminais adaptados a portadores de deficiência física.

Quando perguntado, pela Autora, se dispunha de caixas eletrônicos para deficientes físicos no Estado do Rio de Janeiro, o réu respondeu, expressamente, o seguinte:

“Encontra-se em estudo no nosso departamento, um projeto que atenderá nossos clientes portadores de necessidades especiais. Atualmente, as agências que possuem sala de Auto-Atendimento, possuem 1 terminal, destinados a clientes que utilizam cadeira de rodas.”

Inicialmente, não há necessidade de ser feito qualquer estudo para a elaboração de projeto para a construção e instalação de caixas eletrônicos acessíveis a deficientes físicos, visto que já há norma

técnica da **ABNT**, desde **2005**, fixando critérios e parâmetros técnicos a serem seguidos na concretização da imposição advinda de legislação federal.

Pelo menos desde 2005, portanto, o réu já deveria, no mínimo, ter começado a instalar os terminais adaptados.

Além disso, é notório não haver, nas agências **Bradesco** que dispõem de salas de Auto-Atendimento, “1” terminal “*destinado a clientes que utilizam cadeira de rodas*”, nos moldes previstos na Norma técnica da **ABNT**. Em que pese a notoriedade de tal fato, a Autora telefonou, em 10 de maio de 2006, entre 14:45h e 14:50h, para duas agências deste banco, com o intuito de confirmar ser inverídica a resposta do réu.

- **Agência:** Ipanema, Código: 0213-5, Endereço: Rua Visconde de Pirajá, nº 216, Ipanema, Rio de Janeiro – RJ, tel.: (0XX21)32011646.

O funcionário **Jarbas**, do setor de seguros – o telefonema foi atendido por ele -, informou que a agência conta com sala de Auto-Atendimento com caixas eletrônicos, **mas que não há terminal destinado a clientes que utilizem cadeira de rodas.**

- **Agência:** Copacabana, Código: 0135-0, Endereço: Avenida Nossa Senhora de Copacabana, nº 1.018-A, Copacabana, Rio de Janeiro – RJ, tel.: (0XX21) 25221332.

A funcionária **Renata** informou que a agência conta com sala de Auto-Atendimento com caixas eletrônicos, porém, **não há terminal destinado a clientes que utilizam cadeira de rodas.**

A consulta telefônica a duas agências é suficiente para comprovar a inveracidade da resposta deste Réu, que informou à Autora haver **1 (um) terminal daqueles em todas as Agências que possuem salas de Auto-Atendimento, onde o máximo que se fez em prol daqueles deficientes foi a instalação de rampas para facilitar seu ingresso nas agências.**

4) BANCO ITAÚ:

À mesma pergunta enviada pela Autora às duas instituições rés acima, o **Banco Itaú** respondeu, expressamente, o seguinte:

“Em atenção ao seu e-mail, informamos que você poderá obter os endereços de caixas eletrônicas pelo Disque Caixa Eletrônico, nos telefones (0XX11) 3019-1211 (São Paulo e Localidades com DDD 11) e (0XX21) 3461-6468 (Rio de Janeiro e Localidades com DDD 21) ou em nosso site, seguindo a rota: Itaú em um clique/Caixas Eletrônicas.”

Em atendimento à orientação desta instituição financeira, a Autora “seguiu a rota: Itaú em um clique/Caixas Eletrônicas”.

Com isso, é aberta a página “CAIXAS ELETRÔNICOS ITAÚ” – “Você economiza tempo e ganha tranquilidade.” – onde constam informações como a de que há mais de 22.000 **Caixas Eletrônicas Itaú** distribuídos pelo País - contabilizados os que estão dentro e fora das agências - ; quais são as operações que podem ser realizadas nestes caixas e, por fim, a de que existem **Caixas Eletrônicas Itaú** especialmente adaptados para receber os **portadores de deficiência visual**.

O **Itaú**, em resposta à Autora, informou que todos os dados acerca do serviço de auto-atendimento por caixas eletrônicas adaptados a deficientes físicos estariam disponíveis em seu *site* na Internet. Em visita ao *site* , a única informação disponível relativa ao tema é a mencionada acima..

O réu, portanto, sequer iniciou a instalação de terminais adaptados, nos termos da legislação em vigor.

5) BANK BOSTON:

O **BANK BOSTON**, indagado se disponibiliza, no Estado do Rio de Janeiro, caixas eletrônicas acessíveis a deficientes físicos, enviou, a esta Comissão, a seguinte resposta:

“Atualmente não disponibilizamos caixas eletrônicas para Portadores de Necessidades Especiais. Há um projeto visando a implantação destes equipamentos.”

Existe, desde **dezembro de 2000, Lei Federal (nº 10.098, art. 10)** impondo que os elementos do mobiliário urbano – do qual fazem parte os caixas eletrônicos bancários, conforme **par. 1º do art.**

16 do Decreto nº5.296/2004 - sejam projetados e instalados em locais que permitam sua utilização por pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, em especial aquelas em cadeira de rodas (**DOC.03 e DOC.04**).

Em **2001**, o **CMN** expediu **Resolução** determinando a adoção de providências que tal acessibilidade. A **ABNT**, em **2005**, expediu norma técnica fixando os critérios e parâmetros de acessibilidade a serem observados quando da construção e instalação daqueles terminais.

Apesar da existência de legislação tratando, exaustiva e especificamente da matéria, o réu, em resposta à Autora, diz haver um *“projeto visando a implantação destes equipamentos”*!

Desde 2005 já existe até mesmo norma fixando critérios e parâmetros para a construção e instalação daqueles terminais, **BANK BOSTON**, em sua resposta, indica tratar-se de procedimento que começará a ser adotado num futuro não muito próximo.

6) HSBC BANK BRASIL:

Não se fez necessário pesquisar no *site* deste banco, pois, ao questionamento autoral, a instituição respondeu:

“Em resposta a seu e-mail, informamos que ainda não temos disponível caixas automáticos especiais destinados a deficientes físicos.

Porém já existe um projeto aprovado para instalações de caixas automáticos especiais inclusive para a cidade do Rio de Janeiro para o segundo semestre de 2006.

Obs.: O local de implantação ainda está em definição.”

Os comentários acima, relativos à resposta do **BANK BOSTON** são aplicáveis ao **HSBC**.

À presente hipótese, no entanto, é pertinente acrescentarmos que não há indícios de que os caixas automáticos especiais destinados a deficientes físicos serão, realmente, instalados no segundo semestre do corrente ano, tendo-se em vista que, desde **2005**, já existe projeto aprovado pela **ABNT**, com critérios

e parâmetros para a adoção daquela providência.

Apesar disso, o **HSBC** diz haver projeto aprovado para a instalação daqueles terminais, “inclusive para a cidade do Rio de Janeiro para o segundo semestre de 2006”, não tendo, até a presente data, sequer definido “o local de implantação” – pelo que se pode perceber, o réu ignora, ou finge ignorar, que a legislação não fixa percentual do total de caixas eletrônicos a serem adaptados, sendo pertinente, portanto, falar-se em “locais de implantação”.

7) UNIBANCO:

O **UNIBANCO**, indagado se possuía caixas eletrônicos acessíveis a deficientes físicos no Estado do Rio de Janeiro, respondeu:

“Recebemos o retorno do setor de Projeto de expansão de Quiosques 30 horas, e este informa que a acessibilidade a estes quiosques, que prevê máquinas adaptadas e um aplicativo customizado para atender não deficientes físicos, mas também visuais, está em desenvolvimento.

A previsão é que o início do rollout para a rede aconteça entre Junho e Julho de 2006.”

Tudo o que foi mencionado *supra*, com relação à resposta enviada pelo **HSBC**, é inteiramente aplicável às explicações enviadas pelo **UNIBANCO** para justificar o descumprimento da legislação em tela.

Ademais, a lei e o decreto federais que tratam do assunto, assim como a Norma técnica da ABNT, encontram-se em vigor desde a data de suas publicações e o réu até a presente data se manteve inerte. Atualmente, existe apenas uma “previsão” do período em que se dará o “início” do *rollout* para a rede, ou seja, uma medida que já deveria ter sido adotada, transformou-se em mera probabilidade.

8) BANCO SUDAMERIS:

No *site* do **Sudameris** não há informações a respeito da existência de caixas eletrônicos adaptados, de forma a garantir acessibilidade aos deficientes físicos.

Em resposta à pergunta da Autora, o banco respondeu:

“Em resposta à sua mensagem sobre os caixas eletrônicos, solicitamos por gentileza contatar nossa Central, para obter orientações para sanar possíveis dúvidas.

São Paulo: (011) 355-4288

Outras localidades: 0800-286-6060

Aos 12 dias do mês de maio do corrente ano, às 10:20h, a Autora telefonou para a Central de atendimento em São Paulo, pois não obteve êxito ao tentar contato pelo “0800”.

O funcionário **Ângelo**, após realizar um “rastreamento”, informou que o **SUDAMERIS** não disponibiliza caixas eletrônicos adaptados no Estado do Rio de Janeiro. Acrescentou, ainda, que, por funcionarem em “sistema compartilhado” com o **BANCO REAL**, o cliente poderia utilizar os terminais adaptados deste, localizados na Av. Graça Aranha e em Petrópolis. Quanto à taxa cobrada pela utilização do “sistema compartilhado” o usuário poderia requerer a devolução da mesma a seu gerente.

O **SUDAMERIS** é obrigado, por lei, a disponibilizar, nos locais onde oferece o serviço de auto-atendimento por caixas eletrônicos, terminais adaptados para deficientes físicos. Não o faz, e ainda sugere a seu correntista, deficiente físico, que optou por seus serviços atraído, certamente, pela localidade onde se encontram suas agências, que se dirija a outra instituição financeira, com a qual não escolheu contratar, pague uma taxa pelo serviço e, posteriormente, tente reaver a quantia!

Acrescenta-se, ainda, o fato de que, conforme documentação em anexo (**DOC.XX**), o **BANCO REAL ABN AMRO** não dispõe de terminais adaptados em todas as agências que oferecem o serviço de auto-atendimento por caixas-eletrônicos no Estado do Rio de Janeiro. Isto obriga ao deficiente físico procurar agência de um banco com o qual não contratou em busca de um serviço a que tem direito, situada, certamente, em local que exija um deslocamento maior e mais dificultoso.

9) BANCO REAL ABN AMRO:

O *site* desta instituição financeira informa que disponibiliza, a seus clientes, **Caixas Eletrônicos Universais**, que oferecem acesso a pessoas com deficiência física, possibilitando-lhes realizar operações bancárias com conforto e autonomia.

O **BANCO REAL** dispõe de apenas 17 (dezessete) terminais adaptados em **todo** o Estado do Rio de Janeiro. A legislação não fixou percentual de agências que devem instalar **Caixas Universais**, portanto, todas aquelas que em que houver salas de auto-atendimento com caixas eletrônicos devem ter, pelo menos um daqueles terminais, sob pena de se caracterizar uma limitação espacial do pleno exercício da cidadania, por parte dos deficientes físicos.

Aplicam-se, nesta hipótese, os comentários feitos acima quando da análise da atuação do **BANCO DO BRASIL**.

Resta comprovado, desta feita, que as instituições financeiras réis da presente demanda não estão cumprindo a **Lei Federal nº 10.098/2000**, o **Decreto nº 5.296/2004**, a **Resolução nº 2.892/2001** e as normas técnicas da **ABNT; NBR 9050:2004 e NBR 15250:2005**, e que, portanto, o **BANCO CENTRAL DO BRASIL** não está exercendo atribuição que lhe é conferida pela **Lei Federal nº 4.595/64**, de fiscalizar a atuação daquelas instituições e exigir, das mesmas, o cumprimento das normas de **Resolução** expedida pelo **Conselho Monetário Nacional**.

Todas instituições discriminadas acima, a bem da verdade, reservam um caixa para “atendimento prioritário a gestantes, lactantes, portadores de necessidades especiais, pessoas com crianças de colo e idosos com idade superior a 60 anos”.

Ocorre que, as filas destes caixas são sempre mais longas e demoradas que as dos demais caixas, não só porque apenas um funcionário é designado a tal atendimento, como também – e isto não é novidade para ninguém -, porque os idosos cuja idade supera os 60 anos, normalmente pessoas já aposentados, aproveitam o tempo livre para efetuar transações bancárias para familiares e para quem quer que, por razões de confiança lhes venha a solicitar.

Ademais, no que tange aos deficientes físicos em cadeira de rodas, não há que se considerar como “atendimento prioritário” o efetuado naqueles caixas, pois, de acordo com o **art. 6º, par. 1º do Decreto (DOC. 04)**, o atendimento prioritário compreende tratamento diferenciado, que inclui, dentre outros, **mobiliário de atendimento adaptado à altura e à condição física de pessoas em cadeira de rodas, conforme normas técnicas de acessibilidade da ABNT (inciso I)**. É notório que nenhuma daquelas instituições adaptou seus balcões dos caixas destinados ao “atendimento prioritário” às normas da **ABNT**.

O direito à acessibilidade ao meio físico das pessoas com deficiência é questão que marca o processo de garantia da eficácia dos direitos fundamentais de uma minoria da sociedade e deságua na possibilidade de plena realização do Estado de Direito através da tutela da dignidade da pessoa humana.

No dizer do ex-secretário de direitos humanos do Ministério da Justiça, Nilmário Miranda, “direitos humanos, democracia e acessibilidade são indissolúveis, pois representam o respeito e a valorização da diversidade humana, como instrumento de bem-estar e de desenvolvimento inclusivo” (BRASIL. Coordenadoria Nacional para Integração da Pessoa Portadora de Deficiência. **Acessibilidade**. Brasília: SEDH, 2005).

Num momento em que, internacionalmente, a mais recente palavra de ordem, na questão dos direitos das pessoas portadoras de deficiência levanta a bandeira da inclusão social, dissemina-se também a idéia do desenho universal relativo à eliminação de barreiras arquitetônicas e à acessibilidade.

Toda a sociedade foi construída para as pessoas ditas “normais”, assim, a segregação social perdura, onde estruturas físicas e logradouros são construídos sem a devida observância dos direitos à acessibilidade, o que dificulta a inclusão das pessoas com deficiência ao meio físico.

Neste mesmo desiderato, e tendo em vista uma sociedade que, culturalmente, exclui a pessoa com deficiência, deve-se lançar um olhar multifocal para os problemas enfrentados por esta minoria, para que, com ações reparadoras, busque-se a inclusão social desse segmento, proporcionando qualidade de vida e novas perspectivas para esse condão social.

A utilização de módulos de auto-atendimento bancário é uma, dentre outras infinitas atividades realizadas “automaticamente” pelos clientes, que faz parte do dia-a-dia de todos os que, para não perderem tempo em longas filas dos caixas e não fiquem adstritos aos dias e horários de restritos de atendimento dos bancos, usufruem aquele serviço, sem valorizar suas infinitas vantagens.

O fato de não presenciarmos pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, em cadeira de rodas, ou não, nas salas de auto-atendimento por caixas eletrônicos tentando acessá-los não quer significar que se trata de um serviço que não lhes traz facilidades. Na verdade, muitas destas pessoas realizam operações bancárias através dos terminais ainda não adaptados, mas de forma indireta, não autônoma e insegura, já que disponibilizam suas senhas para que terceiros tenham acesso à informações que, em princípio, deveriam ser sigilosas.

A Autora anexou à exordial documento que demonstra, concretamente, as dificuldades enfrentadas pelos deficientes físicos, em especial em cadeira de rodas, quando precisam usufruir os serviços a que lhes confere direito o contrato que firmaram com as instituições financeiras **(DOC. XX)**.

Aos 10 dias do mês de maio do corrente ano, esta Comissão Autora registrou a reclamação feita pelo Sr. André Melo de Souza – dados pessoais na notificação em anexo - cujo conteúdo reproduzimos abaixo:

O consumidor, deficiente físico em cadeira de rodas, narra que, naquela data, às 13:36h, dirigiu-se à Agência do Banco do Brasil da Rua da Quitanda para sacar determinada quantia. Acrescenta que os caixas, naquele estabelecimento, encontram-se no subsolo, não havendo outra via de acesso ao local, além de escadas, o que o impossibilitou de usufruir o serviço desejado, autonomamente. Relata, ainda, que a operação foi realizada por funcionário do banco, que lhe entregou a quantia no saguão, onde, cercado por pessoas que ali transitavam, conferiu os R\$2.590,00 (dois mil quinhentos e noventa reais). O gerente Pablo, procurado pelo consumidor, informou, simplesmente, nada poder fazer para ajudá-lo.

É imprescindível, portanto, a adoção, de imediato, de medidas que proporcionem independência e autonomia às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, tendo-se em vista que a Lei Federal que trata da matéria não prevê prazo para a adoção de tais medidas.

O fato de haver **Lei Federal** regulamentada por **Decreto, Resolução do Conselho Monetário Nacional** e norma técnica da **ABNT**, impondo a instalação de terminais de atendimento bancário adaptados para garantir acessibilidade aos deficientes físicos em **todas as agências** que disponibilizam este serviço é o maior indicativo de tratar-se de providência imprescindível a uma parcela, ainda que pequena da população, mas que é detentora de representatividade suficiente para convencer o Poder Público da importância de normatização da matéria pelos órgãos competentes.

Conforme já mencionado, os direitos das pessoas com deficiência são autênticos direitos fundamentais, encontrando lugar e amparo no seio constitucional.

Prova disso é o direito de igualdade que fomenta esta afirmação porquanto possuir um duplo objetivo, “de um lado propiciar garantia individual [...] e, de outro, tolher favoritismos” (**Celso Antônio Bandeira de Mello, “O Conteúdo Jurídico do Princípio da Igualdade, 3ª ed., 10ª tiragem. São Paulo: Malheiros Editores, 2002).** Outrossim, afirma-se que o princípio da igualdade abarca as pessoas com deficiência dando a elas tratamento especial para que elas possam se igualar (por meio da lei) às pessoas ditas “normais”, para a consecução de tarefas.

Faz-se necessária, ante o exposto, a adoção de medida que imponha às instituições financeiras a instalação de caixas eletrônicos acessíveis aos portadores de deficiência física ou mobilidade reduzida, temporária ou permanente, **em todas as agências** onde o serviço é disponibilizado. O **Banco Central do Brasil** deve ser impelido a fiscalizar a atuação daquelas, exigindo-lhes, dentro da competência que lhe é atribuída pela **Lei nº 4.595/64 (DOC. 01)**, o cumprimento das normas que contém aquela imposição.

A ausência de medida que imponha aos Réus tais obrigações está permitindo que estes continuem a atuar de forma abusiva, omitindo-se com relação a dever que lhes é imposto por lei e desrespeitando uma parcela considerável da população, causando-lhe prejuízos incomensuráveis, em especial de ordem moral, pois não conseguem, com autonomia e em igualdade de condições, usufruir todos os serviços previstos no contrato firmado com as rés.

Diante dos fatos expostos, cabe a esta Comissão, legitimada ativa para tanto, submeter a matéria ao Poder Judiciário, através da presente **AÇÃO CIVIL PÚBLICA.**

DO DIREITO:

O **Código de Defesa do Consumidor** deve ser aplicado ao presente caso, visto que estamos diante de relação envolvendo, de um lado, adquirentes de um serviço (“consumidor”), e, de outro, fornecedores do mesmo (“fornecedor”), relação esta que se destina à satisfação de necessidades privadas dos consumidores que, por não disporem, por si sós, de controle sobre a prestação do serviço que lhes é destinado, se submetem ao poder e às condições dos fornecedores daqueles serviços.

No entendimento dos autores do Anteprojeto do Código de Defesa do Consumidor, toda relação integrada pelos elementos acima é relação de consumo, o que afasta quaisquer dúvidas relativas à aplicabilidade, ou não, das normas e princípios que emergem da **Lei 8.078/90** à presente demanda (**Código de**

Trata-se de ação que objetiva efetivar o direito legalmente garantido a pessoas portadoras de deficiência física, em especial em cadeira de rodas, de acesso a caixas eletrônicos de forma autônoma, segura e independente, em todas as agências onde tal serviço é disponibilizado.

A principal característica das operações bancárias, que decorrem dos contratos bancários, é a homogeneidade, que decorre do fato de tais negócios serem contratados, de forma sempre idêntica, com um grande número de pessoas. Assim, até por razões de ordem prática, a contratação bancária é feita através do preenchimento de cláusulas gerais e uniformes para **todos os contratos de igual natureza**. Ou seja, atualmente, em regra, as condições contratuais são elaboradas previamente, pelos bancos, de forma unilateral. Por conta de tal fato, os contratos bancários se enquadram no rol dos chamados contratos de adesão.

As operações bancárias são doutrinariamente divididas em fundamentais ou típicas e acessórias ou neutras. O serviço de auto-atendimento bancário por caixas eletrônicos insere-se nesta última classificação, que engloba as operações realizadas pelos bancos para atrair e facilitar a vida da clientela, sendo conhecidos, simplesmente, como “serviços bancários”.

Ao firmarem, com quaisquer das instituições financeiras rés, contratos que lhes garantam usufruir todos os serviços previstos naqueles instrumentos, os deficientes cujos direitos se pretende fazer valer com a propositura desta ação, incluem-se no já conhecido conceito de consumidor do **caput do art. 2º do Código de Defesa do Consumidor**.

Aquelas instituições, por outro lado, se obrigam a prestar todos os serviços previstos nos contratos, a todos aqueles que os tenham firmado em igualdade de condições, enquadrando-se, portanto, na definição de “fornecedor” do **art. 3º do C.D.C.**

Ainda que o objeto desta ação versasse, pura e simplesmente sobre a intermediação de

crédito - elemento objetivo imprescindível à configuração dos contratos bancários -, as instituições financeiras rés estariam submetidas às normas do Código de Defesa do Consumidor, na qualidade de fornecedoras de serviços, em razão do que prevê o **par. 2º do art. 3º** deste diploma legal.

Se um contrato firmado entre uma instituição financeira e o cliente prevê a possibilidade de realização de operações bancárias fundamentais – implicam na intermediação do crédito -, ativas (ex.; empréstimos) ou passivas (ex.:depósitos bancários) por meio de caixas eletrônicos, todos os consumidores que firmarem, com aquela instituição, e, em igualdade de condições, o mesmo contrato, terão este mesmo direito.

As instituições financeiras rés, com o intuito de convencerem os consumidores a com elas contratarem, publicam, em seus *sites* na Internet, todos os serviços que disponibilizam a todos os clientes em potencial.

Dentre estes, está o de auto-atendimento por caixas eletrônicos, geralmente acompanhado das infinitas vantagens que proporciona: “Nos caixas eletrônicos do BANCO REAL, você faz tudo com a segurança, a praticidade e a **conveniência** de que você precisa.”, “O Bank Boston traz mais conveniência com sua rede de terminais eletrônicos.”, “Isso significa que você pode utilizar diversos serviços a qualquer hora” etc. (**DOC. XX, DOC. XX e DOC. brad**).

Conforme já foi exaustivamente demonstrado acima, nenhuma das rés possui, em **todas as suas agências localizadas no Estado do Rio de Janeiro** – a Lei, como já mencionamos, não fixa percentual de agências para a instalação - um terminal adaptado que possibilite acesso a portadores de deficiência física ou mobilidade reduzida, em especial em cadeira de rodas.

As relações entre consumidores e fornecedores de produtos e serviços iniciam-se antes mesmo do estabelecimento do contrato propriamente dito. A oferta contida em uma publicidade já está inserida na fase contratual, mesmo quando o negócio jurídico não se realiza; é a chamada fase pré-contratual. Não há qualquer divergência na doutrina e jurisprudência do nosso direito sobre este fato.

Todas as instituições financeiras acima, portanto, enquanto não obedecerem aos ditames da **Lei Federal 10.098/2000 (DOC. 03)**, regulamentada pelo **Decreto nº 5.296/2004 (DOC. 04)**, da **Resolução do Conselho Monetário Nacional nº 2.892/2001** e das normas técnicas da **ABNT; NBR 9050:2004 e NBR**

15250:2005 (DOC. 05 e DOC. 06), todas transcritas em momento anterior, deverão, em todos os lugares nos quais, com a intenção de conquistar clientes, divulgarem que dispõem do serviço de auto-atendimento por caixas eletrônicos, informar, nos moldes exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor, que o mesmo ainda não se encontra adaptado, em todas as agências, para o uso das pessoas de que trata a presente ação.

O **artigo 30** da nossa Lei consumerista, por um lado, impõe às rés a disponibilização do serviço que, em sua publicidade, informam disponibilizar a todos os que com elas contratem em igualdade de condições:

“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.”

O **art. 31**, por outro lado, impõe, às rés, a providência *supra*:

“Art. 31 – A oferta e a apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, clara, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, prazos de validade e origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.”

O Código de Defesa do Consumidor proíbe, ainda, a publicidade enganosa, classificando, em seu **art. 37**, como tal, qualquer modalidade de informação de caráter publicitário que, mesmo por omissão, seja capaz de induzir em erro o consumidor a respeito das características, qualidades, propriedades e quaisquer outros dados sobre o serviço.

Ao tomar conhecimento, pela Internet ou por informações fornecidas pelos prepostos das rés, da possibilidade de auferir as vantagens advindas do uso dos caixas eletrônicos, em não lhes sendo informado que as instituições financeiras não estão cumprindo as Leis e normas técnicas da **ABNT**, as pessoas portadoras de deficiência física acabam firmando contratos com as mesmas, induzidas em erro.

As instituições financeiras rés não estão divulgando, adequadamente, as informações

relativas aos serviços de auto-atendimento por caixas eletrônicos. Isto porque, deixam de esclarecer que não disponibilizam terminais adaptados ao uso por deficientes físicos em todas as suas agências, na forma da Lei e das normas técnicas da **ABNT**.

Desta feita, está sendo violado o direito básico do consumidor assegurado pelo **inciso III do art. 6º da Lei 8.078/90**.

O fornecimento da informação, pelas rés, sem qualquer ressalva, de que disponibilizam a todos os consumidores – futuros possíveis clientes - um serviço que representa economia de tempo e segurança, integra o contrato que vier a ser celebrado e é mais um, dentre todos os outros dispositivos legais outrora mencionados, que obriga àquelas fornecedoras a instalarem, em todas as suas agências, os módulos adaptados a deficientes físicos.

O desrespeito a direito básico dos consumidores previsto pelo inciso III do art. 6º e a violação ao disposto pelos artigos 30, 31 e 37, todos do Código de Defesa do Consumidor são, na realidade, conseqüências da má prestação de serviço por parte daquelas instituições, que não atuando no mercado de consumo seguindo os ditames da **Lei Federal 10.098/2000 (DOC. 03)**, do **Decreto** que a regulamenta (**DOC. 04**), de **Resolução do Conselho Monetário Nacional (DOC. 02)** e em conformidade com as normas técnicas da **ABNT (DOC.05 e DOC. 06)**, que impõem, àquelas, a instalação de caixas eletrônicos adaptados, de forma a permitir que deficientes físicos, em especial em cadeira de rodas, possam usufruir este serviço em todas as suas agências onde o mesmo esteja disponível a todos os demais consumidores, sendo oferecido, sem ressalvas, quando de sua publicidade.

Nos termos do **art. 20 da Lei 8.078/90**, o serviço prestado também é defeituoso quando houver disparidade com as indicações constantes da oferta ou mensagem publicitária. Ainda que sem denominá-los, o dispositivo alude aos vícios de quantidade dos serviços prestados. Assim, se a instituição financeira oferece a seus potenciais clientes uma gama de serviços, em não sendo um deles acessível a uma parcela daqueles, o serviço, de uma forma geral, padece de vício de qualidade (**Código Brasileiro de Defesa do Consumidor Comentado Pelos Autores do Anteprojeto, Forense Universitária, 8ª edição, pg. 211**).

O **Banco Central do Brasil**, 1º Réu, está contribuindo com a má prestação de serviço pelas demais rés, já que está deixando de exercer as competências que lhe são atribuídas pelo **art. 9º, caput** e pelo **inciso IX, art. 10 da Lei Federal nº 4595/64 (DOC. 01)**.

Aquele primeiro dispositivo impõe ao **Banco Central** o cumprimento das disposições que lhe são atribuídas pela legislação em vigor, como o próprio **inciso IX do art. 10** desta **Lei**, e fazer com que

os demais bancos que integram o pólo passivo desta demanda cumpram **Resolução** expedida pelo **Conselho Monetário Nacional** o que não está sendo feito, pelo menos em relação **incisos II e III do art. 9º da Resolução 2892/2001 (DOC. 02)**.

O **inciso IX do art. 10**, prevê, como competência privativa daquela autarquia federal o exercício da fiscalização das instituições financeiras, o que, evidentemente, não está sendo feito, já que estas estão descumprindo **Lei Federal, Decreto, Resolução do CMN** e normas técnicas da **ABNT** que tratam da acessibilidade de deficientes físicos e pessoas com mobilidade reduzida, temporária ou permanente.

Nunca é demais ressaltar que formação dos contratos entre consumidores e fornecedores os princípios básicos norteadores são aqueles instituídos no **artigo 4º do Código de Defesa do Consumidor**: da boa-fé objetiva, da transparência e da equidade.

Por boa fé objetiva deve-se entender um comportamento leal, que visa não prejudicar a outra parte (dever de proteção), para atender a legítima expectativa que levou parceiro contratual a contratar.

Por transparência deve-se entender a clareza no momento de se prestar informações sobre os temas relevantes da futura relação contratual.

A transparência, portanto, está intimamente ligada ao dever de informação, exigida em vários dispositivos do **Código de Defesa do Consumidor**. Este dever varia de acordo com as características do parceiro contratual, em obediência ao princípio da equidade.

Dentre os princípios a serem atendidos na busca da concretização dos objetivos da **Política Nacional de Relações de Consumo** está o reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor nas relações de consumo (**art.4º, I C.D.C.**).

As pessoas portadoras de deficiência física ou de mobilidade reduzida, temporária ou permanente, como consumidores, são reconhecidamente seres vulneráveis no mercado de consumo. Sua vulnerabilidade, no entanto, pode ser considerada superior à média.

O que mais prejudica as vidas destes consumidores não é a sua deficiência em si, mas as infinitas barreiras físicas com as quais se deparam e que não parecem preocupar os responsáveis pelos projetos arquitetônicos das cidades brasileiras. Por esta razão, nunca conquistam sua plena independência, não têm

autonomia no dirigismo de suas vidas e dependem de terceiros para efetuar as mais simples atividades.

São mais que vulneráveis, são consumidores **hipossuficientes**. A vulnerabilidade é um traço universal de todos os consumidores, ricos ou pobres, educados ou ignorantes, crédulos ou espertos. A hipossuficiência é um traço pessoal, limitada a alguns consumidores.

Passaremos, agora, a uma breve análise da tutela da deficiência, por assim dizer, na **Constituição da República de 1988**.

Começa-se esta análise com o **preâmbulo** da Carta Política Brasileira de 1988 que declara que o Estado Democrático brasileiro se destina a “assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, a liberdade, a segurança, o bem-estar, o desenvolvimento, a igualdade e a justiça como valores supremos de uma sociedade fraterna, pluralista e sem preconceitos” (grifo nosso). Em adendo, em seu **art. 3º, inciso IV, a República Federativa do Brasil** tem como uns de seus objetivos fundamentais “promover o bem de todos, sem preconceitos de origem, raça, sexo, cor, idade e quaisquer outras formas de discriminação”.

Em complemento ao que acima foi citado, ressaltamos o **caput do art. 5º**, que dispõe que “todos são iguais perante a lei, sem distinção de qualquer natureza (...)” (grifo nosso).

Há, ainda, disposições constitucionais que se preocupam com os problemas enfrentados pelas pessoas com deficiência, concernentes, inclusive, à acessibilidade.

É que a Carta Magna de 1988, com vistas a garantir o direito de ir e vir consagrou normas sobre acessibilidade. Nos termos do **art. 244 da Constituição da República**, “**A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no art. 227, par. 2º. Este, por sua vez, reza que: “a lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e da fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência.”**

O legislador constituinte preocupou-se, portanto, com o problema da acessibilidade dos deficientes físicos, e, não lhe sendo possível prever todas as hipóteses de necessidade da adaptabilidade do meio físico para eliminação de barreiras àquela acessibilidade, abriu espaço para que o legislador o fizesse, existindo, como já pôde ser visto, inúmeras resoluções, leis, decretos e normas técnicas regulando o tema.

Em decisão deferindo liminar em ação civil pública proposta por associação de defesa do consumidor, em trâmite na 31ª Vara Cível de São Paulo – processo nº 2005.109718-4 -, em face de BANCO CITIBANK S/A, onde alegava-se, em suma, que o réu não cumpria o disposto em legislação específica acerca do acesso de deficientes físicos aos caixas eletrônicos, o MM Juiz justificou sua decisão com base no entendimento que reproduzimos, parcialmente, abaixo:

“... De se notar que, nesta situação, direito fundamental dos deficientes físicos tem sido negado pela conduta da ré. Isto porque, nega-se um dos fundamentos da própria República Federativa do Brasil, exposto no art. 1º, da Constituição Federal, qual seja, a dignidade da pessoa humana.

Dignidade da pessoa humana que se constitui como mandamento de otimização a determinar que todo o sistema de direito seja interpretado a partir e com vistas a este vetor. A dignidade da pessoa humana consiste em considerar a pessoa humana como centro de direitos superior a qualquer outra consideração, seja ela lucro ou coisa.

Nesse sentido, de se ver que, também outro valor constitucional (também fundamento da República) está em jogo, qual seja, a cidadania. Apenas por meio da gradativa integração de minorias à possibilidade de acesso às tarefas mais básicas do cotidiano dos brasileiros é que será possível concretizar tal mandamento constitucional. De se notar que esta, justamente, é uma das principais funções destinadas ao Poder Judiciário, qual seja, a concreção dos valores constitucionalmente assegurados.

Trata-se da chamada adjudicação que, na lição de OWEN FISS se constitui no ‘... processo social por meio do qual os juízes dão significado aos valores públicos. A chamada reforma estrutural – assunto desse artigo – é um tipo de adjudicação, distinto pelo caráter constitucional dos valores públicos e, principalmente, pelo fato de envolver um embate entre o Judiciário e as burocracias estatais’ (FISS, Owen. Um Novo Processo Civil – Estudos Norte Americanos sobre a jurisdição, constituição e sociedade. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2004, página 26).”

Faz-se necessária, desta feita, através da propositura da presente ação, a defesa do consumidor, nos termos dos **artigos 81, parágrafo único e 82 do CDC**, obtendo-se a tutela jurisdicional dos interesses coletivos, com base na **Lei Federal nº 8.078/90**.

DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

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

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

Trata-se, portanto, de verdadeira antecipação de tutela, logo, deve o dispositivo ora em comento ser interpretado em harmonia com o artigo 273 do Código de Processo Civil, que trata do assunto de forma geral.

O artigo 273 do CPC exige, para que seja concedida a antecipação parcial ou total da tutela pretendida, que exista prova inequívoca que convença o juiz sobre a verossimilhança das alegações do autor, e que “haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação”. A antecipação da tutela não será concedida caso exista “perigo” de irreversibilidade do provimento antecipado”.

A doutrina já se manifestou sobre a contradição existente nas expressões “prova inequívoca” e “que convença da verossimilhança da alegação”, contidas no artigo 273 do CPC, concluindo que, havendo uma prova inequívoca haverá certeza, e não simples verossimilhança, cujo real significado é parecer ser verdadeiro o alegado, logo, a melhor interpretação para o dispositivo é haver probabilidade da existência do direito alegado, para que possa ser concedida a antecipação da tutela, conforme já se manifestou Cândido Rangel Dinamarco.

“O artigo 273 condiciona a antecipação da tutela à existência de prova inequívoca suficiente para que o juiz se convença da verossimilhança da alegação. A dar peso ao sentido literal do texto, seria difícil interpretá-lo satisfatoriamente porque prova inequívoca é prova tão robusta que não permite equívocos ou dúvidas, infundindo no espírito do juiz o sentimento de certeza e não mera verossimilhança. Convencer-se da verossimilhança, ao contrário, não poderia significar mais do que imbuir-se do sentimento de que a realidade fática pode ser como a descreve o autor.

Aproximadas as duas locuções formalmente contraditórias contidas no artigo 273 do Código de Processo Civil (prova inequívoca e convencer-se da verossimilhança), chega-se ao

conceito de probabilidade, portador de maior segurança do que a mera verossimilhança”.
(Cândido Rangel Dinamarco, A reforma do Código de Processo Civil, 2ª edição, São Paulo 1995, ed. Malheiros, pp.143)

Acostada à presente há prova indiciária robusta, que permite concluir, com segurança, pela verossimilhança das alegações da autora. Está perfeitamente demonstrado que as instituições financeiras réis não estabelecem alternativas técnicas que garantam, às pessoas portadoras de deficiência física ou com mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, acesso ao serviço de auto-atendimento em caixas eletrônicos em todos os locais (agências) onde o disponibilizem, descumprindo, com isso, legislação federal em vigor, Resolução do Conselho Monetário Nacional, normas técnicas da ABNT e violando, conseqüentemente, normas e princípios que emanam de dispositivos do Código de Defesa do Consumidor e da Constituição da República de 1988. Não resta dúvidas, portanto, de que o 1º Réu, Banco Central do Brasil, está sendo omissivo ao não fiscalizar tais instituições, deixando de exigir, das mesmas, o cumprimento daquela legislação, competência que lhe é atribuída por Lei federal.

Ademais, as instituições financeiras réis não informam, nos moldes exigidos pelo **Código de Defesa do Consumidor**, em todos os locais onde, com a intenção de conquistar clientela, divulgam que dispõem do serviço de auto-atendimento por caixas eletrônicos, que o mesmo ainda não se encontra adaptado, em todas as agências, para o uso das pessoas mencionadas acima.

Os requisitos para a concessão da liminar facilmente se vislumbram do já exposto. O *fumus boni juris*, sem um prejulgamento de mérito, consubstancia-se em um juízo de probabilidade, razoavelmente demonstrado, da conduta discriminatória e eivada de ilegalidade praticada por **todos** os Réus. Não há como se negar, por mais perfunctória que seja a análise dos dispositivos invocados, quando da abordagem do mérito, que os Requeridos estão lesando direitos e interesses dos consumidores portadores de deficiência física ou com mobilidade reduzida, em especial em cadeira de rodas, que já firmaram contratos com as instituições financeiras réis e daqueles que venham, futuramente, a fazê-lo.

O *periculum in mora*, de outra parte, emerge da premente necessidade de se evitar que aqueles consumidores continuem expostos, até o provimento jurisdicional definitivo, às conseqüências danosas advindas da não instalação de caixas eletrônicos adaptados conforme determinam lei e decreto federais e Resolução do Conselho Monetário Nacional, nos moldes estabelecidos em normas técnicas da ABNT, sendo a maior e principal delas, a própria impossibilidade de usufruírem serviço previsto no contrato firmado.

Está sendo imposto sacrifício por demais elevado para os portadores de deficiência física, que não podem aguardar eventual trânsito em julgado desta ação para exercer seu direito à cidadania. Daí desponta presente o perigo de dano irreparável ou de difícil reparação.

A não-adoção de medidas imediatas e eficazes que cessem a prática ilegal e abusiva das reclamadas representa o prestígio indevido ao poder econômico em detrimento do legítimo interesse dos consumidores.

A reparação sem a proteção liminar resta extremamente difícil, pois os danos, especialmente morais, causados pela ré a um número indeterminado e cada vez maior de consumidores vem se protraindo no tempo, agravando seus efeitos e causando prejuízos atuais e futuros, tudo a revelar o *periculum in mora*.

Importa salientar que o que se requer, em medida liminar, é que todas as instituições financeiras Réis instalem, **IMEDIATAMENTE, EM TODAS AS SUAS AGÊNCIAS**, caixas eletrônicos acessíveis a deficientes físicos ou portadores de mobilidade reduzida, temporária ou permanente, segundo critérios e parâmetros fixados em normas técnicas da ABNT – a legislação federal em vigor (DOC. 04 e DOC. 05) não estipula prazo para a adoção de tal providência, nem percentual de agências, por instituição, que devem possuir terminais adaptados, pois isto corresponderia a escolher em que comunidades os deficientes poderiam exercer plenamente sua cidadania e em quais não.

Requer a Autora, também liminarmente, que as instituições financeiras réis, até que a medida acima se torne efetiva, **informem**, nos moldes exigidos pelo Código de Defesa do Consumidor, em todos os locais em que divulgam dispor do serviço de auto-atendimento por caixas eletrônicos - principalmente nas páginas de seus sites dedicadas ao detalhamento daquele serviço – se, **EM TODAS AS SUAS AGÊNCIAS**, há, ou não, terminais adaptados ao uso autônomo e independente por deficientes físicos, em especial em cadeira de rodas, nos moldes das normas técnicas da ABNT.

Em havendo terminais adaptados em algumas agências, as respectivas instituições devem informar que os mesmos não se encontram disponíveis em todas as agências e discriminar os locais onde podem ser encontradas.

O fornecimento da informação acima evitará que aquelas pessoas, por existir legislação específica impondo a adoção daquele procedimento, firmem contratos com as rés, imaginando estarem, as mesmas, cumprindo a Lei, já tendo, portanto, instalando módulos que lhes garantam acesso aos terminais. Por outro lado, a informação quanto à existência de instituições que não cumprem, integralmente, a legislação que contém regras voltadas à sua inserção social, levará esta parcela da população a contratar apenas com as que o fazem.

Deixar de garantir, aos deficientes físicos e aos portadores de mobilidade reduzida, temporária ou definitiva, o direito de ir e vir, por desrespeito a normas de acessibilidade previstas em lei e regulamentadas por normas técnicas da ABNT, principalmente quando tal procedimento é adotado pelas maiores instituições financeiras do País, com lucros recordes de conhecimento geral, converte aquela omissão, ora combatida, de abusiva, em **desumana**.

A concessão de liminar para o cumprimento do acima requerido é a única maneira de termos a certeza de que as instituições financeiras rés obedecerão ao disposto pela **Lei Federal nº 10.098/2000** – regulamentada pelo **Decreto nº 5296/2004** -, pela **Resolução nº 2892/2001 do Conselho Monetário Nacional**, seguindo os critérios e parâmetros impostos pelas **Normas Técnicas da ABNT**, e, conseqüentemente, respeitando princípios e normas do **Código de Defesa do Consumidor** e da **Constituição da República/88**.

Nenhum dos dispositivos da legislação acima previu prazo para que as rés instalassem caixas eletrônicos adaptados e, ainda que alguma delas o tivesse feito, todos aqueles dispositivos devem se adaptar ao **Código de Defesa do Consumidor**, que assegura ao cliente um atendimento regular e eficaz. Se as rés ainda não adotaram as medidas acima, é imprescindível a concessão do provimento judicial ora pleiteado.

Assim, demonstrado o **fumus boni juris** e o **periculum in mora**, requisitos essenciais à concessão de liminar, mister que esse Juízo conceda tal medida para proteger os consumidores contra a prática abusiva de que, prevalecendo-se da posição de operadora de planos de assistência à saúde, fornecedor, portanto, de serviços considerados diferenciados em razão da posição de dependência daqueles que com ele contratam, converte seu proceder, ora combatido, de abusivo para **desumano**.

Em última análise, a concessão de medida liminar não só atenderá aos

interesses de grande parcela da sociedade, como inibirá a adoção de práticas similares às combatidas nesta demanda.

DOS PEDIDOS:

Ante o exposto, requer-se:

A – sejam as instituições financeiras rés condenadas em obrigação de fazer no sentido de instalarem, imediatamente, caixas eletrônicos adaptados, que possibilitem o acesso, independente e autônomo, por pessoas portadoras de deficiência física, em especial em cadeira de rodas, em todas as suas agências no Estado do Rio de Janeiro, nos moldes da legislação aplicável;

A” - levarem ao conhecimento dos consumidores, no momento da contratação dos empréstimos daquele tipo, o conteúdo da Instrução Normativa 121/05 e do “Roteiro Técnico”, afixando os mesmos em seus estabelecimentos de forma a que sejam facilmente visualizados, e disponibilizando, nestes locais, folhetos contendo as regras e orientações naqueles previstas, para a livre consulta dos clientes.

B – a concessão de medida liminar em relação aos pedidos anteriores;

C – em caso de concessão da medida liminar requerida no pedido anterior, seja fixada multa diária à ré, na forma do parágrafo 3º do artigo 84 do CDC;

D – a condenação das rés na obrigação de publicar, às suas custas, em dois jornais de grande circulação desta Capital, em quatro dias intercalados, sem exclusão do domingo, em tamanho mínimo de 20cmx 20cm, a parte dispositiva de eventual sentença de procedência, para que os consumidores delas tomem ciência, oportunizando, assim, a efetiva proteção de direitos lesados, a qual deve ser introduzida pela seguinte mensagem: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Rio de Janeiro, o juízo da ()º Vara Federal condena as rés a publicarem a parte dispositiva de eventual sentença condenatória, que deverá ser introduzida pela seguinte informação: “Acolhendo pedido veiculado em ação coletiva de consumo ajuizada pela Comissão de Defesa do Consumidor da Assembléia Legislativa do Estado do Rio de Janeiro, o juízo da ()ª Vara Federal condenou o Banco Central do Brasil e as instituições financeiras Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil S/A, Banco Bradesco S/A, Banco Itaú S/A, Bank Boston S/A, HSBC Bank Brasil S/A, Banco Real ABN AMRO S.A., Banco Sudameris do Brasil S/A e União de Bancos Brasileiros S.A. – UNIBANCO, nos seguintes termos ()”;

Esse pedido, além de servir para recompor o dano moral coletivo sofrido pelos consumidores e por toda a sociedade, também tem como objetivo restabelecer a harmonia e a confiança no mercado de consumo.

E – a intimação do Ministério Público;

F – a citação dos Réus nos endereços preambularmente declinados, para que, querendo, contestem a presente ação, alertadas sobre os efeitos da revelia;

G - a condenação dos requeridos ao pagamento dos ônus sucumbenciais;

H- a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, desde logo, em face do previsto art. 87 da Lei nº 8.078/90;

Protesta por todos os meios de prova, especialmente a documental acostada a presente.

Dá-se a causa o valor de 10.400,00 (dez mil e quatrocentos reais).

Rio de Janeiro, 02 de junho de 2006.

ADRIANA MONTANO LACAZ
OAB/RJ 78.460

PAULO GIRÃO BARROSO
OAB/RJ 107.255