



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE
24ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR DA COMARCA DE NATAL
EXCELENTÍSSIMO SENHOR DOUTOR JUIZ DE DIREITO DE UMA DAS VARAS CÍVEIS DA
COMARCA DE NATAL/RN, A QUEM COUBER POR DISTRIBUIÇÃO LEGAL.

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO GRANDE DO NORTE, através da 24ª Promotoria de Justiça da Comarca de Natal, com atribuições para a defesa do consumidor, com endereço à Avenida Mal. Floriano Peixoto, 550, Centro - Natal/RN - CEP: 59.020-500, representada pelo seu Promotor de Justiça que ao final subscreve, vem à presença de Vossa Excelência, propor a presente

AÇÃO CIVIL PÚBLICA

com pedido de antecipação de tutela

com fulcro nos artigos 129, inciso III da Constituição Federal; 82 da Lei nº 8.078/90; na Lei nº 7.347/85, e na Lei Orgânica do Ministério Público nº 141/96, em desfavor do **BANCO IBI S.A. – Banco Múltiplo**, CNPJ/MF nº 04.184.779/0001-01, Alameda Rio Negro nº 585 – Ed. Padauri – 4º andar, Alphaville – Barueri – SP, CEP: 06454-000 e **LOJAS RIACHUELO S.A.**, inscrita no CNPJ/MF nº 33.200.056/0001-49, com sede na Rua Leão XIII, 500, Rua Soror Angelica, 751, Jardim São Bento, São Paulo/SP, CEP nº 02.526-000, tomando por base os fatos e as fundamentações jurídicas a seguir aduzidas:

I - DOS FATOS

01. Trata-se de Ação Civil Pública ajuizada pelo Ministério Público do Rio Grande do Norte, contra o BANCO IBI S.A. – Banco Múltiplo e LOJAS RIACHUELO S.A em razão da existência de prática abusiva que discrimina consumidores portadores de deficiência visual, impossibilitando-os de celebrar contratos referentes à concessão de crédito, na modalidade direta, ou através de cartões de crédito, ou ainda, dificultando

a celebração dos referidos contratos.

02. Conforme consta das informações apuradas no Inquérito Civil nº 043/2008, instaurado a partir de reclamação feita pelo Sr. Joaquim dos Santos, os consumidores portadores de deficiência visual estão encontrando dificuldades para adquirir cartões de crédito das demandadas, mesmo havendo a presença de duas testemunhas, sendo fornecida apenas uma autorização para liberação no momento da compra.

03. Instada a se pronunciar, a demandada Lojas Riachuelo S.A informou que os portadores de deficiência visual gozam das mesmas prerrogativas e direitos assegurados aos demais clientes, podendo os mesmos ser titulares do cartão de crédito Riachuelo, todavia se contrapõe, logo adiante, ao afirmar que "além da exigência de duas testemunhas no exato momento da transação, a empresa oficiada não entrega o cartão plástico ao portador de deficiência visual" (fls.07).

04. No mesmo sentido, o demandado Banco IBI S/A - Banco Múltiplo demonstrando claro afronte aos direitos assegurados aos portadores de deficiência visual, informou que "*o cliente deve estar acompanhado de duas testemunhas maiores de 18 (dezoito) anos, no momento da concessão do crédito (digitação proposta). As testemunhas deverão ser de conhecimento e confiança do cliente, bem como não poderão ser associados da empresa; uma das testemunhas deve ler e explicar todas as cláusulas do contrato ao cliente; o contrato deverá conter obrigatoriamente a assinatura ou digital do cliente e as assinaturas das duas testemunhas; e os documentos (RG e CPF) das duas testemunhas devem ser xerocados e arquivados juntamente com a proposta de abertura de crédito (PAC)*" (fls.23).

05. Destarte, considerando a lesividade da conduta das demandadas, este Órgão Ministerial realizou proposta de Termo de Ajustamento de Conduta (fls.47 e 54), com a intenção de promover a adequação das empresas às leis consumeristas e ao cumprimento do princípio da isonomia e da dignidade da pessoa humana, para que fossem abolidas as práticas ilícitas de discriminação aos consumidores em razão de eventuais deficiências de que sejam portadores.

06. Entretanto, as empresas demandadas não aceitaram a proposta de TAC desta Promotoria de Justiça, alegando que entendem como satisfatórias as medidas que são adotadas para um melhor atendimento ao cliente portador de deficiência visual, (fls.56/60).

07. Desta feita, considerando a lesividade das condutas perpetradas pelas demandadas, e primando este Órgão Ministerial pela defesa dos interesses coletivos, principalmente no que pertine aos direitos consumeristas das pessoas portadoras de eventuais deficiências, se interpõe a presente Ação Civil Pública, embasada nas linhas que passa a expor.

II -DA FUNDAMENTAÇÃO JURÍDICA

08. O princípio da dignidade da pessoa humana, insculpido no artigo 1º, inciso III, da Constituição Federal, norteia o modo de ser da República Federativa do Brasil, na acepção sociológica do termo constituição = maneira de ser de um povo (*the way of life* dos norte-americanos). *Constituir* com a pretensão de um "ser Estatal" - Constituição em seu sentido sociológico - de observância de princípios contemporâneos ocidentais de democracia, igualdade substancial, dignidade da pessoa humana, informado pelo não-terrorismo, não-racismo, abolição das penas cruéis, atenção especial à criança, ao adolescente, ao portador de qualquer deficiência e ao idoso, sem discriminação de idade (artigo 3º, inciso IV, da Constituição Federal), dentre outros traços norteadores.

09. Ademais, o princípio da dignidade da pessoa humana possui adequação com a ideia moderna de Estado Democrático de Direito e atende a nossa pretensão popular de construção de uma sociedade justa, livre, solidária (artigo 3º, inciso I, Constituição Federal), igualitária e digna. É um dos fundamentos supremos, constituidores, sobre os quais desejamos erigir uma civilização.

10. Estreitamente ligado a tal princípio temos o princípio da isonomia. O artigo 5º, caput, da Constituição Federal estabelece que:

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

11. Com efeito, o princípio da igualdade estabelecido na Constituição Federal surge como uma forma de proteção e não de discriminação. Logo, é preciso conferir às pessoas com deficiência um tratamento diferenciado a fim de promover a sua inclusão na sociedade, amenizando as diferenças existentes em decorrência da

deficiência e possibilitando, com isso, o seu auto desenvolvimento.

12. Importa ressaltar que a Convenção Interamericana para a Eliminação de Todas as Formas de Discriminação contra a Pessoa Portadora de Deficiência, celebrada na Guatemala, e da qual o Brasil é signatário¹, esclarece que não constitui discriminação a diferenciação ou preferência adotada para promover a integração social ou o desenvolvimento pessoal dos portadores de deficiência, desde que a diferenciação ou preferência não limite em si mesma o direito à igualdade dessas pessoas e que elas não sejam obrigadas a aceitar tal diferenciação ou preferência (art. I, nº 2, "b").

13. No caso em apreço, é de se constatar com clarividência a diferenciação imposta pelas demandadas perante os consumidores portadores de deficiência visual, os quais são impedidos de obter a concessão de crédito, na modalidade direta, ou através de cartões de crédito, limitando-os de exercer de forma igualitária os direitos consumeristas que são destinados a todos.

14. Com relação ao caso em epígrafe, a lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), assegura expressamente o princípio da igualdade estampado no texto constitucional (art.5º, caput, CF/88), em seu art. 6º, II, in verbis:

Lei nº 8.078/90:

"Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

(...)

II - a educação e divulgação sobre o consumo adequado dos produtos e serviços, asseguradas a liberdade de escolha e a igualdade nas contratações; (...)"

15. De acordo com Rizzato Nunes² *"pela norma instituída nesse inciso fica estabelecido que o fornecedor não pode diferenciar os consumidores entre si. Ele está obrigado a oferecer as mesmas condições a todos os consumidores"*.

16. Neste sentido, para que haja a verdadeira igualdade, o princípio da isonomia estabelecido no artigo da Carta Magna deve ser corretamente interpretado. Segundo leciona Luiz Alberto David Araújo:

"A igualdade formal deve ser quebrada diante de situações que, logicamente, autorizem tal ruptura. Assim, é razoável entender-se que a pessoa portadora de deficiência tem, pela

¹Aprovada pelo Congresso Nacional por meio do Decreto Legislativo nº 198, de 13 de junho de 2001, e promulgada pelo Decreto nº 3.956, de 08 de outubro de 2001.

² NUNES, Rizzato. Curso de Direito do Consumidor, Editora Saraiva, 4ª edição, p.136.

sua própria condição, direito à quebra da igualdade, em situação das quais participe com pessoas sem deficiência. Assim sendo, o princípio da igualdade incidirá, permitindo a quebra da isonomia e protegendo a pessoa portadora de deficiência, desde que a situação logicamente o autorize. Seria, portanto, lógico afirmar que a pessoa portadora de deficiência tem direito a um tratamento especial dos serviços de saúde ou à criação de uma escola especial ou, ainda a um local de trabalho protegido" (A proteção Constitucional das Pessoas Portadoras de Deficiência, Brasília, Coordenadoria Nacional para a Integração da Pessoa Portadora de Deficiência, 1994, p. 52).

17. No mesmo sentido cabe ressaltar a lição de Paulo Afonso Garrido de Paula e Liliana Mercadante Mortari que afirmam:

"[...] seus direitos fundamentais ligados à vida, saúde, educação, liberdade e locomoção, convivência familiar e comunitária, segurança, trabalho, lazer, respeito, etc. devem ser disciplinados à luz dos obrigados (Família, Sociedade e Estado), de modo que a subordinação aos seus direitos não seja considerada concessão ou condescendência, mas imperativos de um estado Democrático de Direito que percebe seus integrantes com as peculiaridades que lhe são próprias. Complementa tal idéia a necessidade de reconhecimento de direitos especiais, como a acessibilidade, inclusão, garantia ao trabalho, habilitação e reabilitação, profissionalização, atendimento educacional especializado, renda mínima, esportes e lazer adequados à sua condição etc, de modo a eliminar ou reduzir os obstáculos que impeçam o exercício da própria cidadania" (Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência, 1ª edição, São Paulo, editora Max Limonad, 1997, p. 131).

18. O legislador percebeu que certos grupos da sociedade - dentre os quais, os portadores de deficiência - necessitariam, por sua própria condição, de uma proteção específica, indispensável para que pudessem se integrar à sociedade, dela participando em condições de igualdade.

19. Assim, o princípio da igualdade funciona como regra mestra e deve ser invocado para garantir o direito à integração social do portador de deficiência. É certo, porém, que o grande obstáculo ao direito à integração e inclusão do portador de deficiência é a existência de preconceito no que diz respeito à capacidade dessas pessoas em gerirem suas próprias vidas.

20. Ressalta-se que no momento em que se impõe uma condição especial para que uma pessoa com deficiência visual proceda com uma simples aquisição de cartão de crédito, ato corriqueiro na vida de qualquer cidadão, maior e capaz, se torna caracterizada sua privação em obter a integração social, e conseqüentemente, o exercício de sua cidadania.

21. Os autores Paulo Afonso Garrido de Paula e Liliana Mercadante Mortari consideram, ainda, que "o portador de deficiência não quer ser objeto de tratamento diferenciado, não quer ser carregado sobre as catracas do Metrô, nem tampouco, até a zona eleitoral. Quer, apenas, se integrar socialmente, passando despercebido em seu cotidiano, o que não ocorre quando é carregado por dois vigilantes, por sobre a catraca do Metrô de São Paulo"³.

22. O portador de deficiência não quer ser objeto de tratamento diferenciado e discriminatório, principalmente em relação aos negócios jurídicos celebrados pelos mesmos. O fato de possuir uma deficiência visual não retira do indivíduo a capacidade civil, não se fazendo necessária a representação ou assistência de qualquer um quando da celebração de contratos pelos mesmos.

23. Desta forma, visando a existência de uma sociedade inclusiva, bem como o objetivo de alcançar a verdadeira igualdade estabelecida na Constituição, a legislação infraconstitucional normatizou alguns direitos aos portadores de deficiência, entre eles, o seu bem-estar pessoal, social e econômico.

24. A Lei nº 7.853, de 24 de outubro de 1989, visando à integração social do portador de deficiência, dispôs que:

"Art. 2º. Ao Poder Público e seus órgãos cabe assegurar às pessoas portadoras de deficiência o pleno exercício de seus direitos básicos, inclusive dos direitos à educação, à saúde, ao trabalho, ao lazer, à previdência social, ao amparo à infância e à maternidade, e de outros que, decorrentes da Constituição e das leis, propiciem seu bem-estar pessoal, social e econômico."

25. Cumpre ressaltar, ainda, que a Convenção sobre os Direitos das Pessoas com Deficiência da ONU, incorporada ao ordenamento jurídico brasileiro por meio do Decreto Legislativo nº 186/08, inclusive com *status* de Emenda Constitucional, reconhece a importância, para as pessoas com deficiência, de sua autonomia e independências individuais, estabelecendo, entre os seus princípios gerais o respeito pela autonomia individual, igualdade de oportunidades e principalmente liberdade para fazer as próprias escolhas, vejamos:

"Artigo 3º
Princípios gerais

³Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência, 1ª edição, São Paulo, editora Max Limonad, 1997, p. 59

Os princípios da presente Convenção são:

a. O respeito pela dignidade inerente, a autonomia individual, inclusive a liberdade de fazer as próprias escolhas, e a independência das pessoas.

b. A não-discriminação;

c. A plena e efetiva participação e inclusão na sociedade;

d. O respeito pela diferença e pela aceitação das pessoas com deficiência como parte da diversidade humana e da humanidade;

e. A igualdade de oportunidades;

f. A acessibilidade;

g. A igualdade entre o homem e a mulher; e

h. O respeito pelo desenvolvimento das capacidades das crianças com deficiência e pelo direito das crianças com deficiência de preservar sua identidade. (G.N)

(...)

Artigo 19

Vida independente e inclusão na comunidade

Os Estados Partes desta Convenção reconhecem o igual direito de todas as pessoas com deficiência de viver na comunidade, com a mesma liberdade de escolha que as demais pessoas, e tomarão medidas efetivas e apropriadas para facilitar às pessoas com deficiência o pleno gozo desse direito e sua plena inclusão e participação na comunidade, (...)"

26. Ora, percebe-se que hoje a idéia central no que diz respeito às pessoas com deficiência é justamente a garantia da autonomia dessas pessoas, possibilitando uma vida digna, sem a imposição de quaisquer obstáculos, sejam eles físicos, ou atitudinais.

27. O tratamento diferenciado, algumas vezes dispensado pelo legislador para com as pessoas com deficiência, tem por intuito equiparar as mesmas ao restante da população, quando em virtude dessas deficiências as mesmas acabam por ficar em desvantagem em determinados aspectos de suas vidas. Um exemplo seria a reserva de vagas em concursos públicos.

28. Com efeito, a Lei nº 10.048/04, em seu artigo 2º, *caput* e parágrafo único, assim estabelece:

"Art. 2º. As repartições públicas e empresas concessionárias de serviços públicos estão obrigadas a dispensar atendimento prioritário, por meio de serviços individualizados que assegurem tratamento diferenciado e atendimento imediato às pessoas que se refere o art. 1º. ⁴

Parágrafo único. É assegurada, em todas as instituições financeiras, a prioridade de atendimento às pessoas mencionadas no art. 1º."

⁴ Art. 1º. As pessoas portadoras de deficiência, os idosos com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, as gestantes, as lactantes e as pessoas acompanhadas por crianças de colo terão atendimento prioritário, nos termos desta lei" (Redação da ao artigo 1º da Lei 10.048/00 pela Lei 10.741/03).

29. 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, eram regulamentados pela Resolução nº 2.878/01 do Banco Central.

30. De fato, no referido diploma existiam dispositivos que tratavam sobre as condições na contratação de serviços por pessoas com deficiência visual, especificamente nos artigos 10 ao 12, transcritos adiante:

"Art. 10 - Os dados constantes dos cartões magnéticos emitidos pelas instituições referidas no art. 1º devem ser obrigatoriamente impressos em alto relevo, para portadores de deficiência visual, até 30 de novembro de 2001 (se considerar necessário, basta que o portador de deficiência visual solicite o cartão impresso em alto relevo na sua agência bancária).

Art. 11 As instituições referidas no art. 1º não podem estabelecer, para portadores de deficiência e para idosos, em decorrência dessas condições, exigências maiores que as fixadas para os demais clientes, excetuadas as previsões legais.

Art. 12 As instituições referidas no art. 1º não podem impor aos deficientes sensoriais (visuais e auditivos) exigências diversas das estabelecidas para as pessoas não portadoras de deficiência, na contratação de operações e de prestação de serviços.

Parágrafo único. Com vistas a assegurar o conhecimento pleno dos termos dos contratos, as instituições devem:

I - providenciar, na assinatura de contratos com portadores de deficiência visual, a não ser quando por eles dispensadas, a leitura do inteiro teor do referido instrumento, em voz alta, exigindo, mesmo no caso de dispensa da leitura, declaração do contratante de que tomou conhecimento dos direitos e deveres das partes envolvidas, certificada por duas testemunhas, sem prejuízo da adoção, a seu critério, de outras medidas com a mesma finalidade;

II - Omissis."

31. Ocorre que a Resolução nº 2.878/01 foi expressamente revogada pela Resolução nº 3.694/09, que em seu art. 5º dispôs que: " Ficam revogadas as Resoluções ns. 2.878, de 26 de julho de 2001, e 2.892, de 27 de setembro de 2001".

32. Entretanto, mesmo diante da revogação da Resolução nº 2.878/01-BACEN, se torna necessário o fornecimento do cartão magnético em alto relevo, diante da obrigatoriedade de se garantir o acesso do cliente com deficiência visual às informações naquele constantes, a este competindo dispensar a diferenciação ou não, conforme a sua própria conveniência.

33. De igual modo, para os casos em que é desnecessário a todos os clientes, assinarem novo instrumento contratual, para fins de contratação de seguros ou outros serviços, também não se pode exigir tratamento diferenciado às pessoas com deficiência visual, sob qualquer pretexto.

34. Neste sentir, ao analisar a Resolução nº 3.694/09 percebe-se não haver qualquer menção ou restrição à forma de contratação de serviços por pessoas com deficiência, de modo que qualquer conduta restritiva imposta a essas pessoas, com exclusividade, a exemplo dos casos analisados na peça em epígrafe, mostram-se desarrazoados e carentes de qualquer embasamento normativo.

35. Portanto, se a lei não impôs nenhuma condição especial para que a pessoa com deficiência visual proceda com a aquisição de serviço de cartão de crédito, obviamente que as demandadas não poderão estabelecer esta condição diferenciada por si só, agindo com discriminação e limitando os portadores de deficiência visual de exercer os seus direitos de consumidores, no que diz respeito à contratação de serviços de concessão de crédito.

36. Em decorrência das questões supramencionadas, o Conselho Nacional dos Direitos da Pessoa Portadora de Deficiência - CONADE, através da Resolução Nº 47, de 03 de agosto de 2006, disciplinou a respeito das medidas a serem adotadas pelas empresas emissoras de cartão de crédito no atendimento às pessoas com deficiência, que assim se apresenta:

"O CONSELHO NACIONAL DOS DIREITOS DA PESSOA PORTADORA DE DEFICIÊNCIA, no uso de suas atribuições legais, nos termos do Art. 22 do Regimento Interno e com base na deliberação da XLVII Reunião Ordinária realizada, em 02 de agosto de 2006, resolve:

Art. 1º Ratificar a decisão tomada na XX Reunião Ordinária, de 24 de fevereiro de 2003, a respeito das medidas a serem adotadas pelas empresas emissoras de cartão de crédito no atendimento às pessoas com deficiência.

Art. 2º Caberá às empresas emissoras de cartão de crédito adaptar seus procedimentos e cartões para permitir o acesso e utilização por pessoas com deficiência visual e auditiva.

I - Em relação ao atendimento às pessoas com deficiência visual:

a) Identificar a bandeira do cartão em Braille em campo distinto da tarja magnética;

b) Instalar postos de auto-atendimento com circuito sonoro, por fone de ouvido, para viabilizar o acesso à senha alfanumérica de localização variável na tela (...)."

37. Em que pese os argumentos expendidos pelas demandadas no

sentido de que fazem tais exigências com o objetivo de dar mais segurança aos seus clientes com deficiência visual, devemos atentar que tais medidas, apesar de, em tese, serem tomadas com o objetivo de beneficiar as pessoas com deficiência, acabam por transmutar-se em atos discriminatórios, na medida em que retiram dessas pessoas a sua autonomia, dispensando para com as mesmas tratamento semelhante aos indivíduos relativamente incapazes, nos termos do art. 4º do Código Civil⁵.

38. Portanto, diante dos argumentos já expostos e da ausência de qualquer ato normativo que alicerce as medidas adotadas pelo Banco IBI S.A e pelas Lojas Riachuelo em relação às exigências destinadas exclusivamente aos clientes com deficiência visual, entende-se que tais medidas são descabidas, fazendo-se necessária a imediata suspensão.

III - DO DANO MORAL COLETIVO

39. A ausência de medidas que imponha às demandadas tais obrigações, referentes às exigências destinadas exclusivamente aos clientes com deficiência visual, está permitindo que essas empresas continuem a atuar de forma abusiva, omitindo-se com relação ao 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 fornecidos pelas demandadas.

40. Como instrumento da democracia participativa a ação civil pública é a via processual adequada para impedir a ocorrência ou reprimir danos aos bens coletivos tutelados, podendo também servir como instrumento de reparação dos ilícitos já consumados (tutela ressarcitória).

41. O amparo à pretensão de indenização pelos danos morais sofridos é extraído do art. 5º, X, da Carta Magna e dos arts. 186 e 927 do Código Civil Brasileiro, os quais vaticinam a obrigação de reparar daquele que causa prejuízos de ordem patrimonial ou moral a outrem.

⁵ Art. 4º São incapazes, relativamente a certos atos, ou à maneira de os exercer:

I - os maiores de dezesseis e menores de dezoito anos;

II - os ébrios habituais, os viciados em tóxicos, e os que, por deficiência mental, tenham o discernimento reduzido;

III - os excepcionais, sem desenvolvimento mental completo;

IV - os pródigos.

Parágrafo único. A capacidade dos índios será regulada por legislação especial.

42. Na legislação especial encontramos também o art. 6º, II, do CDC, cujo escopo é resguardar o consumidor contra os danos de ordem patrimonial e moral causados pelo fornecedor de produtos e serviços, garantindo a efetiva prevenção e reparação pelas lesões individuais, coletivas e difusas.

43. A responsabilidade por dano moral possui uma eficiência econômica e social, portanto, deve-se exaltar o valor da indenização de modo a desincentivar condutas danosas ou potencialmente danosas, mesmo que esse valor seja além da simples reparação do dano, a fim de garantir os ideais de segurança e estabilidade que são um dos objetivos do ordenamento jurídico.

44. Neste diapasão, cumpre ressaltar que a responsabilidade do fornecedor de produtos e serviços é *erga omnes* em relação aos consumidores, voltada aos consumidores de uma forma geral, independentemente de quem venha a ser diretamente atingido. Destarte as relações de consumo deverão ser marcadas pela transparência e pelo princípio de a boa-fé.

45. Nas lições de Carlos Alberto Bittar Filho, o dano extrapatrimonial consiste em:

"... injusta lesão da esfera moral de uma dada comunidade, ou seja, é a violação antijurídica de um determinado círculo de valores coletivos. Quando se fala em dano moral coletivo, está se fazendo menção ao fato de que o patrimônio valorativo de uma certa comunidade (maior ou menor), idealmente considerado, foi agredido de maneira absolutamente injustificável do ponto de vista jurídico: quer isso dizer, em última instância, que se feriu a própria cultura, em seu aspecto imaterial" (Revista de Direito do Consumidor, v. 12, p. 55).

46. Sobre o dano causado de forma difusa, salutar é o escólio do mestre José Carlos Barbosa Moreira³, segundo o qual:

Em muitos casos, o interesse em jogo, comum a uma pluralidade indeterminada (e praticamente indeterminável) de pessoas, não comporta decomposição num feixe de interesses individuais que se justapusessem como entidades singulares, embora análogas. Há, por assim dizer, uma comunhão indivisível de que participam todos os possíveis interessados, sem que se possa discernir, sequer idealmente, onde acaba a "quota" de um e onde começa a de outro. Por

³ MOREIRA, José Carlos Barbosa. *Tutela Jurisdicional dos Interesses Coletivos ou Difusos*, em *Temas de Direito Processual (Terceira Série)*, S. Paulo, Saraiva, 1984.

isso mesmo, instaura-se entre os destinos dos interessados tão firme união, que a satisfação de um só implica de modo necessário a satisfação de todas; e, reciprocamente, a lesão de um só constitui, ipso facto, lesão da inteira coletividade. Por exemplo: teme-se que a realização de obra pública venha a causar danos graves à flora e à fauna da região, ou acarrete a destruição de monumento histórico ou artístico. A possibilidade de tutela do "interesse coletivo" na preservação dos bens em perigo, caso exista, necessariamente se fará sentir de modo uniforme com relação à totalidade dos interessados. Com efeito, não se concebe que o resultado seja favorável a alguns e desfavorável a outros. Ou se preserva o bem, e todos os interessados são vitoriosos; ou não se preserva, e todos saem vencidos.

47. Sobre o mesmo tema, o Procurador do Trabalho Xisto Tiago de Medeiros Neto expõe:

"[...] A coletividade, portanto, revelando atributos jurídicos, vem a significar a expressão-síntese de uma das maneiras de ser das pessoas no plano social: a de partícipes de um vasto elenco de interesses comuns dotados de contornos peculiares (transindividuais), que, compartilhados, são-lhes essenciais à vida, integrando, assim, a esfera da dignidade de cada um dos respectivos membros e gozando de plena proteção jurídica. Aliás, a doutrina tem enfatizado que o grupo social (ou seja, uma dada coletividade) 'nada mais é do que o próprio homem em sua dimensão social, não se distinguindo a sua natureza (coletiva) da de seus integrantes.' É o que se verifica, por exemplo, conforme antes externado (capítulo VII), em relação ao direito à preservação do meio ambiente sadio, à conservação do patrimônio histórico e cultural, à garantia da moralidade pública, ao equilíbrio e equidade nas relações de consumo, à transparência e à honestidade nas manifestações publicitárias, à justiça nas relações de trabalho, à não-discriminação das minorias, ao respeito às diferenças de gênero, raça e religião, à consideração e proteção aos grupos de pessoas portadoras de deficiência, de crianças e adolescentes e de idosos. Inegavelmente esses interesses, de acordo com a manifestação concreta, reiterem-se, inserem-se na órbita dos valores extrapatrimoniais reconhecidos a uma coletividade. E, sendo assim, QUALQUER LESÃO INJUSTA POR ELA SUPOSTADA DEVE ENSEJAR A REAÇÃO DO ORDENAMENTO JURÍDICO, NO DESIDERATO DE REPARAR, DA MELHOR FORMA, O DIREITO VIOLADO" (grifo nosso). In Dano Moral Coletivo. São Paulo: LTR, 2004.

48. Pelo visto, entre os doutrinadores predomina a ideia de que o dano moral coletivo, além de apresentar um caráter compensatório e punitivo, cumpre uma função eminentemente preventiva, de modo a garantir real e efetiva tutela ao meio ambiente, ao patrimônio cultural, à ordem urbanística, às relações de consumo, enfim, a quaisquer outros bens que extrapolam o interesse individual. Mas, uma vez aceito o objetivo punitivo da condenação por dano moral, resta saber quais os critérios a serem adotados para a fixação de seu *quantum*.

49. Quanto à exigência de comprovação da dor e sofrimento na hipótese de dano moral coletivo, importante e oportuno considerar que a jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça consolidou-se no sentido de dispensar a sua comprovação, de acordo com o que se extrai dos arestos abaixo:

ADMINISTRATIVO - TRANSPORTE - PASSE LIVRE - IDOSOS - **DANO MORAL COLETIVO - DESNECESSIDADE DE COMPROVAÇÃO DA DOR E DE SOFRIMENTO** - APLICAÇÃO EXCLUSIVA AO DANO MORAL INDIVIDUAL - CADASTRAMENTO DE IDOSOS PARA USUFRUTO DE DIREITO - ILEGALIDADE DA EXIGÊNCIA PELA EMPRESA DE TRANSPORTE - ART. 39, § 1º DO ESTATUTO DO IDOSO - LEI 10741/2003 VIAÇÃO NÃO PREQUESTIONADO. 1. O dano moral coletivo, assim entendido o que é transindividual e atinge uma classe específica ou não de pessoas, é passível de comprovação pela presença de prejuízo à imagem e à moral coletiva dos indivíduos enquanto síntese das individualidades percebidas como segmento, derivado de uma mesma relação jurídica-base. **2. O dano extrapatrimonial coletivo prescinde da comprovação de dor, de sofrimento e de abalo psicológico, suscetíveis de apreciação na esfera do indivíduo, mas inaplicável aos interesses difusos e coletivos.** 3. Na espécie, o dano coletivo apontado foi a submissão dos idosos a procedimento de cadastramento para o gozo do benefício do passe livre, cujo deslocamento foi custeado pelos interessados, quando o Estatuto do Idoso, art. 39, § 1º exige apenas a apresentação de documento de identidade. 4. Conduta da empresa de viação injurídica se considerado o sistema normativo. 5. Afastada a sanção pecuniária pelo Tribunal que considerou as circunstâncias fáticas e probatórias e restando sem prequestionamento o Estatuto do Idoso, mantém-se a decisão. 5. Recurso especial parcialmente provido. (REsp 1057274/RS, Rel. Ministra ELIANA CALMON, SEGUNDA TURMA, julgado em 01/12/2009, DJe 26/02/2010). (Grifos nossos).

PROCESSUAL CIVIL. AÇÃO CIVIL PÚBLICA. DANO AMBIENTAL. **DANO MORAL COLETIVO. NECESSÁRIA VINCULAÇÃO DO DANO MORAL À NOÇÃO DE DOR, DE SOFRIMENTO PSÍQUICO, DE CARÁTER INDIVIDUAL. INCOMPATIBILIDADE COM A NOÇÃO DE TRANSINDIVIDUALIDADE (INDETERMINABILIDADE DO SUJEITO PASSIVO E INDIVISIBILIDADE DA OFENSA E DA REPARAÇÃO).** RECURSO ESPECIAL IMPROVIDO.(REsp 598.281/MG, Rel. Ministro LUIZ FUX, Rel. p/ Acórdão Ministro TEORI ALBINO ZAVASCKI, PRIMEIRA TURMA, julgado em 02/05/2006, DJ 01/06/2006, p. 147). (Grifos nossos).

50. Vale salientar que a existência de prática abusiva que discrimina consumidores portadores de deficiência visual, impossibilitando-os de celebrar contratos referentes à concessão de crédito, na modalidade direta, ou através de cartões de crédito, ou ainda, dificultando a celebração dos referidos contratos causam

prejuízos aos consumidores, e a responsabilidade recai integralmente sobre o fornecedor do mesmo, sendo a reparação do dano em comento um direito básico do consumidor garantido pela legislação vigente. Além do que, esse tipo de discriminação fere frontalmente o princípio da isonomia, que é valor cuja ofensa atinge e indigna toda a sociedade.

51. Observa-se que a condenação por Danos Morais Coletivos é um instrumento importante e eficaz para impedir as ações das grandes empresas e conglomerados que venham a afrontar os interesses dos consumidores.

52. Ressalta-se, ainda, que a comprovação da existência de culpa das empresas demandadas não se faz necessária, de acordo com o arts. 12 e 14 do CDC, sendo necessária apenas a configuração do dano.

53. Desta feita, requer-se a Vossa Excelência seja o BANCO IBI S.A. - Banco Múltiplo e LOJAS RIACHUELO S.A condenados ao pagamento no valor de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cada um, a título de dano moral coletivo causado aos consumidores, o qual deverá ser remetido ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor instituído pela Lei Estadual nº 6.872/97.

IV - DA ANTECIPAÇÃO DA TUTELA

54. A Lei 8.952/94 introduziu no Código de Processo Civil uma forma de antecipação da tutela, significando dizer a antecipação dos efeitos da futura sentença de procedência. Os artigos 273, seus incisos, e 461, e seus parágrafos, demonstram essa medida antecipatória:

“Art. 273. O juiz poderá, a requerimento da parte, antecipar, total ou parcialmente, os efeitos da tutela pretendida no pedido inicial, desde que, existindo prova inequívoca, se convença da verossimilhança da alegação e:

I - haja fundado receio de dano irreparável ou de difícil reparação; ou

II - fique caracterizado o abuso de direito de defesa ou o manifesto propósito protelatório do réu.”

[...]

"Art. 461. Na ação que tenha por objeto o cumprimento de obrigação de fazer ou não fazer, o juiz concederá a tutela específica da obrigação ou, se procedente o pedido, determinará providência que assegure o resultado prático equivalente ao do adimplemento."(Grifos nossos)

55. Igualmente, o Código de Defesa do Consumidor, em seu artigo 84 dispõe sobre a tutela antecipada. Veja-se:

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

(...)

§ 3º Sendo relevante o fundamento da demanda e havendo justificado receio de ineficácia do provimento final, é lícito ao juiz conceder a tutela liminarmente ou após justificação prévia, citado o réu." (Grifos nossos)

56. Portanto, é de se ver que o legislador colocou à disposição do juiz antecipar os efeitos, entendidos estes como as conseqüências geradas pela sentença que acolher o pedido formulado pelo autor, ao se verificar a verossimilhança e o fundado receio de dano irreparável.

57. No que se refere à verossimilhança, entendemos que toda a argumentação posta até o momento demonstra sua perfeita caracterização.

58. O dano irreparável para a concessão da medida antecipatória no presente caso se sustenta ao vislumbrar que vários consumidores, portadores de deficiência visual estão sendo vítimas de discriminação, e alvos de práticas abusivas por parte das demandadas, as quais limitam os referidos consumidores de exercer os seus direitos, por estes serem portadores de alguma deficiência, sem nenhum respaldo legal, o que está acarretando, sem dúvida, a impossibilidade dos mesmos de celebrar contratos referentes à concessão de crédito, na modalidade direta, ou através de cartões de crédito.

59. Dessa forma, observa-se que o deferimento da tutela antecipatória é cabível e necessário ao caso em tela, sem nenhuma afronta aos requisitos legais, tendo em vista a prática abusiva discriminatória em face dos portadores de deficiência visual.

V - DO PEDIDO

60. Diante de todo o exposto, o Ministério Público do Estado do Rio Grande do Norte, com fulcro nas Leis nº. 7.347/85 e nº. 8.078/90, bem como nos demais dispositivos constitucionais e legais aplicáveis, requer a procedência dos pedidos no termos declinados abaixo:

a) a concessão do pedido de tutela antecipada, *inaudita altera pars*, no sentido de determinar que os demandados se abstenham de estabelecer limitações destinadas exclusivamente aos clientes com deficiência visual, exigir deles, que, quando da aquisição de produtos, contratação de seguros ou serviços ou entrega de cartões de crédito o façam na presença de duas testemunhas, bem como que passem a entregar o "cartão-plástico" à pessoa com deficiência visual, no prazo máximo de 5 dias a contar de sua ciência, cominando-se multa diária no valor de R\$ 2.000,00 (dois mil reais) pelo atraso no cumprimento da decisão que a conceder, nos termos dos artigos 273 e 461, do Código de Processo Civil, e dos artigos 11 e 19 da Lei nº 7347/85;

b) final procedência da ação, nos termos do pedido antecipatório retro, com condenação do BANCO IBI S.A. - Banco Múltiplo e LOJAS RIACHUELO S.A às obrigações de não fazer e de fazer, quais sejam, respectivamente, a abstenção de exigir das pessoas com deficiência visual, que, quando da aquisição de produtos, contratação de seguros ou serviços ou entrega de cartões de crédito o façam na presença de duas testemunhas, e a proceder com a entrega do cartão-plástico à pessoa com deficiência visual;

c) a condenação das demandadas ao pagamento de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais), cada um, a título de dano moral coletivo causado aos consumidores, pelos fundamentos já elencados, devendo-se recolher os valores ao Fundo Estadual de Defesa do Consumidor, criado pela Lei 6.972/97, em seu art. 6º, conta corrente nº. 15.154-8, agência 3795-8 do Banco do Brasil;

d) a citação dos demandados nos endereços mencionados, para que, querendo, apresentem no prazo da lei as contestações que entenderem pertinentes;

e) a condenação da ré ao pagamento de custas processuais, honorários advocatícios e demais verbas decorrentes da sucumbência;

f) a inversão do ônus da prova, na forma do artigo 6º, VIII do CDC, por se tratar de demanda de proteção ao consumidor, fundamentando-se este pleito tanto na verossimilhança das afirmações quanto na hipossuficiência dos consumidores, quanto às práticas ora atacadas;

g) a dispensa do pagamento de custas, emolumentos e outros encargos, em face do disposto no art. 18 da Lei 7.347/85 e art. 87 da Lei 8.078/90;

h) a comunicação dos atos processuais nos moldes definidos no art. 236, § 2º, do Código de Processo Civil e art. 41, inciso IV, da Lei 8.625/93, na sede da Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, localizada na Avenida Floriano Peixoto, 550, Centro, CEP 59.012-500, Natal/RN, com vista mediante entrega pessoal dos autos;

i) a publicação do edital ao qual se refere o art. 94, do CDC;

Valor da causa: R\$ 1.000.000,00 (um milhão de reais)

Nestes termos,

pede deferimento.

Natal, 05 de abril de 2011

José Augusto Peres Filho
24º Promotor de Justiça