



Juiz estabelece limite de 15 minutos para fila de banco

O atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários deve ser executado no prazo máximo de 15 minutos em dias normais e de 30 minutos em dia que anteceda feriado. A determinação é do juiz Roberto Lemos, da 1ª Vara da Justiça Federal em Bauru (SP). A liminar alcança 9 instituições bancárias de 41 municípios do interior de São Paulo.

A liminar foi concedida nesta quinta-feira (8/6), em Ação Civil Pública do Ministério Público Federal contra os bancos. Na ação, o MPF ressaltou que de acordo com o estabelecido na Resolução 2.878, o Banco Central do Brasil detém o poder e o dever de fiscalizar as instituições financeiras para que seja assegurado tratamento digno aos usuários e consumidores dos serviços, “com atendimento que não ultraje os clientes e usuários, o que, contudo, não é realizado”.

Em sua decisão Roberto Lemos ressaltou julgamento desta quarta-feira (7/8) do Supremo Tribunal Federal na Ação Direta de Inconstitucionalidade (ADI 2.591) determinando a aplicabilidade Código de Defesa do Consumidor aos bancos.

“Reputo bem delineados os contornos da aparência do bom direito da pretensão deduzida, na alegação do autor no sentido de que os bancos vêm obtendo recordes absolutos nos ganhos em lucro líquido, e não obstante a qualidade dos serviços que prestam aos usuários está depreciando ao longo dos últimos anos”, observou o juiz. Roberto Lemos fixou multa diária de R\$ 100 mil em caso de descumprimento da liminar.

Devem obedecer a liminar os bancos: Caixa Econômica Federal, Banco do Brasil, Bradesco, Itaú, HSCBC, Unibanco, Nossa Caixa, Banco Mercantil e Santander.

A liminar compreende os seguintes municípios: Agudos, Anhembi, Arandu, Arealva, Areiópolis, Avaí, Avaré, Balbinos, Bauru, Bofete, Boracéia, Borebi, Botucatu, Cabrália paulista, Cafelândia, Conchas, Duartina, Getulina, Guaiçara, Guaimbê, Guarantã, Iacanga, Itatinga, Lençóis paulista, Lins, Lucianópolis, Macatuba, Pardinho, Paulistânia, Pederneiras, Pirajuí, Piratininga, Pongaí, Pratânia, Presidente Alves, Promissão, Reginópolis, Sabino, São Manuel, Ubirajara e Uru.

Leia a íntegra da liminar

Autos nº 2006.61.08.005145-8

1ª Vara Justiça Federal Bauru/SP

Vistos.

MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL propõe a presente ação civil pública contra **BANCO CENTRAL DO BRASIL, CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO DO BRASIL S.A., BANCO BRASILEIRO DE DESCONTOS – BRADESCO S.A., BANCO ITAÚ S.A., HSCBC BANK BRASIL BAMERINDUS S.A., UNIBANCO UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S.A., BANCO NOSSA CAIXA S.A., BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A. e/ou BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A.**



, com o escopo de assegurar tratamento digno aos usuários de serviços prestados pelas mencionadas entidades de crédito.

Em suma, alega ter recebido denúncia de consumidor acerca de serviço irregular prestado pela Caixa Econômica Federal, consistente na criação de embaraço ao ingresso de usuários na agência para valer-se de seus serviços, obrigando-os a realizar prévia fixação de data e horário para atendimento, o que, afirma, em parte reflete os inúmeros transtornos e constrangimentos a que são submetidos os consumidores dos serviços bancários.

Destaca que o triste panorama levou os Municípios de Bauru/SP e de São Paulo/SP a editarem leis obrigando as agências bancárias a prestar atendimento digno aos seus clientes e usuários diversos, mediante estabelecimento de tempo máximo para a atividade, sob pena de sanções. Registra que na municipalidade de Bauru/SP o setor bancário vem ignorando a norma editada, em total desrespeito aos usuários-consumidores.

Consigna que, de acordo com o estabelecido na Resolução nº 2.878 (art. 20, inciso I), editada com base no art. 4º, inciso VIII, Lei nº 4.595/1964, o Banco Central do Brasil detém o poder e o dever de fiscalizar as instituições financeiras para que seja assegurado tratamento digno aos usuários e consumidores dos serviços por elas prestados, com atendimento que não ultraje os clientes e usuários, o que, contudo, não é realizado.

Após sustentar a presença dos pressupostos legais, pugna pela parcial concessão de tutela antecipada, especificamente para o fim de que seja determinado às entidades de crédito a adoção, em todas as agências instaladas na esfera de competência desta 8ª Subseção da Justiça Federal, de medidas que assegurem atendimento em prazo razoável, como previsto na Lei nº 4.585/2000 do Município de Bauru/SP, e na Lei Estadual nº 10.993/2001 com expressa divulgação aos usuários, bem como para implantação de sistema de atendimento mediante senha, com aplicação de multa diária para hipótese de descumprimento.

Feito este breve relatório, decido.

Tenho como bem caracterizada a competência da Justiça Federal para o processo e o julgamento da questão posta, visto o pedido se dirigir contra serviços prestados pela Caixa Econômica Federal, e também visar seja o Banco Central compelido a exercer atribuição prevista em Resolução por ele editada com base em lei federal. Bem amoldada a espécie, pois, ao disposto no art. 109, inciso I, Constituição Federal.

Quando do julgamento da Ação Direta de Inconstitucionalidade nº 2.591-1/DF, concluído em 07 de junho de 2006, o Egrégio Supremo Tribunal Federal assentou a aplicabilidade aos bancos das disposições contidas no Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078/1990), que tem por fim assegurar o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito a sua dignidade, saúde e segurança, assim como a proteção de seus interesses econômicos, e a melhoria da sua qualidade de vida.



A princípio, atento ao disposto no art. 273, § 7º, do Código de Processo Civil, entendo presentes os pressupostos autorizadores da concessão de medida liminar. Reputo bem delineados os contornos da aparência do bom direito da pretensão deduzida, na alegação do autor no sentido de que os bancos vêm obtendo recordes absolutos nos ganhos em lucro líquido, e não obstante a qualidade dos serviços que prestam aos usuários está depreciando ao longo dos últimos anos.

Conferindo maior plausibilidade a aparência do bom direito, e fazendo emergir os contornos do perigo de ocorrência de dano irreparável ou de difícil reparação, é a assertiva constante da inicial no sentido de que a prolongada e constrangedora permanência de clientes e usuários em filas de atendimento nos bancos geram prejuízos, com reflexos sociais, físicos, financeiros e emocionais, que foram assim elencados:

- “1. Prejuízo social – caracterizado pela impossibilidade dos usuários nas filas ocuparem seu tempo em atividades profissionais e outras de cunho particular;
2. Prejuízo físico – caracterizado pelo desgaste corporal, cujo impacto é mais acentuado em relação às crianças, gestantes, idosos e pessoas com deficiência;
3. Prejuízo financeiro – caracterizado pela impossibilidade de realização de todos os pagamentos programados para um único dia. Em geral, uma pessoa não se utiliza de apenas um banco para honrar os seus compromissos mensais, o que lhe obriga a optar por determinado pagamento em detrimento de outro;
4. Prejuízo emocional – manifesto, além de das situações já descritas, nas condições a que são submetidos, tendo que permanecer, inclusive, fora das agências, por impossibilidade física de acomodação.” (fl. 14)

O pleito em apreço possui amparo na regra inscrita no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição, e no art. 6º, incisos I e VI, do Código de Defesa do Consumidor. Analisando a disposição constitucional citada, que determina o dever do Estado promover a defesa do consumidor, salienta James Marins :

“A defesa do consumidor aparece no texto constitucional, entre os direitos e deveres individuais e coletivos, com a prescrição de que ‘o Estado promoverá, na forma da lei, a defesa do consumidor’ (art. 5º, XXXII), estando também elevada, a defesa do consumidor, à categoria de ‘princípio geral da atividade econômica’ (art. 170, V), estando justaposta ‘com princípios basilares para o modelo político/econômico brasileiro, como o da soberania nacional, da propriedade privada, da livre concorrência e outros’.

Este pode, então, ser considerada, como afirma Eros Roberto Grau, um ‘princípio constitucional impositivo (Canotilho), a cumprir dupla função, como instrumento para realização do fim de assegurar a todos existência digna e objetivo particular a ser alcançado. No último sentido, assume a função de diretriz (Dworkin) – norma-objetivo – dotada de caráter constitucional conformador, justificando a reivindicação pela realização de política pública”.



Como adverte Plauto Faraco de Azevedo :

“Não sendo neutro, mas devendo ser parcial, não pode o juiz admitir que os princípios constitucionais se tornem parte de um discurso retórico-ornamental. Deve buscar efetivá-los, tornando-os ‘law in action’, tendo em vista que ‘o interesse que a norma protege é a própria vida’. Não deve perturbá-lo a circunstância de que freqüentemente ver-se-á face a ‘situações, em que existe verdadeiro conflito de interesses públicos’, casos em que deverá avaliar os interesses em questão, optando pelo que melhor ‘atenda os interesses da coletividade’”.

Pela similitude com a questão posta nestes, em remate, me parece interessante transcrever parte do voto proferido pela Exma. Desembargadora Federal Selene Maria de Almeida, relatora do agravo de instrumento n.º 2005.01.00.069727-2 em trâmite no Colendo Tribunal Regional Federal da 1ª Região:

“(…)

Ao apreciar o Agravo de Instrumento n.º 2005.01.00.057668-4, interposto contra outra decisão proferida nos autos da Ação Civil Pública n.º 2005.33.00.008140-0, tratando, em regra, da mesma matéria ora abordada pela agravante, o ilustre Juiz Federal convocado Marcelo Velasco Nascimento Albernaz, com muita propriedade assim decidiu:

‘ De igual forma, não ostento relevância a alegação de inconstitucionalidade da Lei Municipal n.º 5.987/2001, uma vez que o STF e o STJ vêm decidindo, reiteradamente, que o município é competente para editar normas que disciplinem o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias localizadas no seu respectivo território.

.....

‘Em que pese a argumentação expendida pelos agravantes, observo que o artigo 30 da Constituição defere aos Municípios a competência para legislar sobre assuntos de interesse local e, para suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber.

A lei que vem sendo descumprida desde 2001, estipulou tempo máximo de espera para atendimento nos caixas de agências bancárias, seria o escalonado na Lei Municipal de Salvador, n.º 5.978/2001.

O § 1º, do artigo 55 do Código de Defesa do Consumidor prevê que:

‘(...) Art. 55. A União, os Estados e o Distrito Federal, em caráter concorrente e nas suas respectivas áreas de atuação administrativa, baixarão normas relativas à produção, industrialização, distribuição e consumo de produtos e serviços.

§ 1º A União, os Estados, o Distrito Federal e os Municípios fiscalizarão e controlarão a produção, industrialização, distribuição, a publicidade de produtos e serviços e o mercado de consumo, no interesse da preservação da vida, da saúde, da segurança, da informação e do bem-estar do consumidor, baixando



as normas que se fizerem necessárias. (...)'

A norma tem por objetivo proporcionar bem-estar ao consumidor que não se verá obrigado a permanecer por um tempo indefinido em agência bancária, no mais das vezes para realizar pagamentos ou recebimentos que somente podem ser ali realizados.

A defesa dos bancos sempre ressalta que sua fiscalização está delegada ao Banco Central por determinação de legislação federal.

A Lei nº 4.595/64, atribui ao Banco Central do Brasil as seguintes competências:

(...)

Quando a lei defere a responsabilidade pela fiscalização, logicamente está tratando das operações que serão realizadas.

A forma de disponibilização ao público, não é objeto de disciplina pela lei federal.

As regras do Banco Central e do Conselho Monetário Nacional irão estipular formatos de documentos para facilitar compensações, práticas no pagamento e recebimento de documentos que devam ser uniformes, formas de atuação das instituições financeiras na oferta de produtos relacionados à área de política econômica, como aplicações financeiras, títulos capitalizados e outros.

Vislumbra-se que não há invasão da lei municipal no espectro de atuação federal relativamente à questão.

A determinação está restrita à determinação de padrões de atendimento com o objetivo de resguardar a população em relação à sua saúde, bem-estar e segurança, hipóteses que estão enquadradas na competência concorrente da União, dos Estados e dos Municípios.

O argumento levantado pelos agravantes sobre a inexistência de leis semelhantes destinadas a outros órgãos é matéria que poderia ser sugerida como projeto de lei, o que todavia não é objeto de exame neste recurso, pois, no caso, o legislador municipal entendeu que era oportuno e adequado editar o diploma em relação aos bancos, o que não representa nenhuma ilegalidade. (...)"

Ante o exposto, com apoio no art. 5º, inciso XXXII, da Constituição Federal, bem como no art. 6º, incisos I e VI, do Código de Defesa do Consumidor, forte no disposto no art. 273, § 7º, do Código de Processo Civil, defiro medida liminar para o fim de determinar aos bancos CAIXA ECONÔMICA FEDERAL, BANCO DO BRASIL S.A., BANCO BRASILEIRO DE DESCONTOS – BRADESCO S.A., BANCO ITAÚ S.A., HSCBC BANK BRASIL BAMERINDUS S.A., UNIBANCO UNIÃO DE BANCOS BRASILEIROS S.A., BANCO NOSSA CAIXA S.A., BANCO MERCANTIL DO BRASIL S.A. e BANCO SANTANDER BRASIL S.A. e/ou BANCO DO ESTADO DE SÃO PAULO S.A. a, no prazo máximo de trinta dias a contar da intimação desta, providenciarem em todas as agências dos Municípios abrangidos pela 8ª Subseção da Justiça Federal de São Paulo (AGUDOS, ANHEMBI, ARANDU, AREALVA, AREIÓPOLIS, AVAÍ, AVARÉ, BALBINOS, BAURU, BOFETE, BORACÉIA, BOREBI, BOTUCATU, CABRÁLIA PAULISTA, CAFELÂNDIA, CONCHAS, DUARTINA, GETULINA, GUAÍÇARA, GUAIMBÊ, GUARANTÃ, IACANGA, ITATINGA,



LENÇÓIS PAULISTA, LINS, LUCIANÓPOLIS, MACATUBA, PARDINHO, PAULISTÂNIA, PEDERNEIRAS, PIRAJUÍ, PIRATINGA, PONGAÍ, PRATÂNIA, PRESIDENTE ALVES, PROMISSÃO, REGINÓPOLIS, SABINO, SÃO MANUEL, UBIRAJARA e URU), o necessário para que:

1– o atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários seja realizado no prazo máximo de 15 minutos em dias normais e de 30 minutos no dia que anteceda feriado, bem assim no dia imediatamente seguinte;

2- seja implantado sistema de controle nas agências, mediante senha a ser entregue ao usuário, onde deverá ser consignado o horário do início de atendimento bem como do término;

3 – sejam afixados cartazes em locais de fácil visualização, esclarecendo ao público que o atendimento nos caixas se dará no máximo em 15 minutos em dias normais e em 30 minutos em dia que anteceda feriado, bem assim no dia imediatamente seguinte.

Na hipótese de não serem observadas as determinações acima elencadas, fixo multa diária no importe de R\$ 100.000,00 por dia e por cada caso de descumprimento noticiado.

Conforme solicitado pelo Ministério Público Federal, oficie-se aos Prefeitos dos Municípios abrangidos por essa 8ª Subseção da Justiça Federal de São Paulo para ciência do inteiro teor da presente decisão, bem como para que seja fiscalizado o seu cumprimento, e comunicado o eventual descumprimento.

Intimem-se e cite-se os réus. Depreque-se a intimação e a citação do Banco Central do Brasil. Dê-se ciência ao Ministério Público Federal.

Bauru/SP, 08 de junho de 2.006.

Roberto Lemos dos Santos Filho

Juiz Federal

Date Created

10/06/2006