



Banco deve informar tempo de espera na fila em cartaz

São constitucionais as leis estaduais e municipais que tratam do tempo de espera em filas de estabelecimentos bancários. O entendimento é da 2ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Mato Grosso, que manteve a obrigação de o Unibanco fixar nas agências cartaz ou placa informando o tempo máximo de espera. Cabe recurso.

O pedido do banco foi atendido parcialmente apenas para liberá-lo da exigência de caixa exclusivo para atendimento preferencial.

De acordo com o relator, desembargador Antônio Bitar Filho, a jurisprudência é farta e consolidada no sentido de que é perfeitamente possível que os estados e municípios legislem sobre o atendimento ao público no interior das agências bancárias estabelecidas em seu território. “Desse modo, sendo constitucionais as leis locais, os bancos devem agir de acordo com o que elas determinam”, destacou o desembargador.

Bitar Filho afirmou que a decisão que determinou a fixação de cartaz ou placa informando o tempo máximo de espera na fila possui respaldo no Decreto 89/2005, que regulamenta a Lei Municipal 680/2002.

Segundo o desembargador, o artigo 5º do Decreto estabelece que os bancos “deverão afixar em lugar visível ao público cartaz indicativo do tempo máximo para atendimento do usuário, conforme previsto na Lei 680/2002 e neste Decreto, bem como seu número de telefone e o telefone do PROCON local, cujas dimensões não poderão ser inferiores a 60 cm (sessenta centímetros) de altura por 50 cm (cinquenta centímetros) de largura”.

Sobre a obrigação de caixa exclusivo, as leis que versam sobre o assunto (Lei Federal 10.048/2000 e Lei Estadual 8.551/2006) exigem da instituição bancária o atendimento preferencial e não um caixa exclusivo. “Desse modo, entendo que o recurso merece provimento neste particular”, finalizou o desembargador.

O banco argumentou na sua defesa que as leis municipais e estaduais, que versam sobre funcionamento de instituições financeiras, são inconstitucionais.

desembargador Carlos Alberto Alves da Rocha (1º vogal convocado) e a juíza substituta de 2º grau Clarice Claudino da Silva (2ª vogal convocada) também participaram do julgamento.

Agravo de instrumento 75118/2007

Date Created

23/06/2008