Banco do Brasil deve cumprir lei que regulamenta atendimento em fila

O Banco do Brasil, do município de Pontes e Lacerda (448 km a oeste de Cuiabá), deverá cumprir lei municipal que regulamenta o atendimento ao público, inclusive com o cumprimento do limite de tempo de espera na fila. A decisão é da 4ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça de Mato Grosso.

Os desembargadores mantiveram entendimento de primeira instância por existir prova inequívoca da verossimilhança da alegação apresentada pelo Ministério Público Estadual e por ser um dano de difícil reparação ao cidadão.

Com a manutenção da decisão, o Banco do Brasil também deverá disponibilizar mais caixas bancários; abastecimento dos caixas eletrônicos com dinheiro suficiente à demanda; distribuição de senhas numéricas; alocação de caixa exclusivo para idosos; gestantes e deficientes; bem como a afixação da escala de trabalho dos funcionários da agência em local visível. De acordo com a decisão, o banco deverá pagar multa diária no valor de R$ 10 mil em caso de descumprimento da sentença.

O banco sustentou que as providências a serem tomadas não se justificariam em decorrência da ausência de prejuízo à população. Afirmou que as determinações judiciais exigiriam prazo mais elástico para sua viabilização, demandando, no mínimo, 120 dias. Entretanto, para o relator do recurso, desembargador Márcio Vidal, restou presente a prova inequívoca da alegação do MP. Isto porque com a Lei municipal 864/2006, que regulamentou a prestação do serviço de atendimento nas agências bancárias em tempo razoável, denotou a inércia da instituição financeira em dar cumprimento ao preceito local.

O relator esclareceu que é perfeitamente possível a estados e municípios legislar sobre o atendimento ao público no interior das agências bancárias estabelecidas em seu território, conforme prevêem os artigos 25 e 30, inciso I, da Constituição Federal. Esses artigos estipulam que os estados se organizem e se regem pelas constituições e leis que adotarem e aos municípios competem legislar sobre os assuntos locais.

Quanto ao requisito da difícil reparação do dano, o desembargador ponderou que é fato público e notório as intermináveis filas nas agências bancárias do país, assim como a demora no atendimento dos usuários, mostrando que o serviço é prestado de forma deficiente, não condizente com os preceitos do Código de Defesa do Consumidor, causando transtornos irreversíveis ao usuário. Ainda conforme o desembargador Márcio Vidal, a norma tem por finalidade o bem-estar da população que utiliza o serviço das instituições bancárias, de forma que a regra que determina presteza e agilidade se traduz em dever natural, porquanto gera o pronto atendimento e a melhoria na qualidade dos serviços bancários disponíveis aos consumidores, objetivo direto destas instituições.

O voto do relator foi acompanhado pelo desembargador Benedito Pereira do Nascimento (1º vogal) e pela juíza substituta de segundo grau Marilsen Andrade Adário (2ª vogal). **Com informações da Assessoria de Imprensa do TJ-MT*

Agravo de Instrumento 115.712/2008

Date Created
10/03/2009

2023 - www.conjur.com.br - Todos os direitos reservados.