

**Processo nº:** 0092608-60.2010.8.19.0002

**Tipo do**

**Movimento:** Sentença

**Descrição:**

SENTENÇA Processo nº 0092608-60.2010.8.19.0002 03 Trata-se de ação proposta pelo MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DO RIO DE JANEIRO em face de BANCO DO BRASIL S/A, por intermédio da Promotoria de Justiça de Tutela Coletiva de Defesa do Consumidor e do Contribuinte do Núcleo de Niterói, em face do Banco do Brasil, objetivando assegurar o cumprimento da Lei Municipal 2.312/06, que assegura ao consumidor bancário tempo de atendimento de 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera ou depois de feriados prolongados; dias de pagamento de pensionistas e de funcionários públicos municipais, estaduais e federais; nos dias de vencimento de contas de concessionária de serviços públicos; de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais. Em suma, pretende que a ré seja compelida a cumprir o disposto na Lei Municipal 2.312/06, no que diz respeito aos seguintes itens: a-) ao tempo máximo para atendimento aos usuários nas agências bancárias; b-) fixação em local visível da escala de horários dos funcionários, com o fornecimento aos consumidores de protocolo de atendimento, com data e hora de chegada; c-) atendimento sem discriminação entre clientes e não clientes. Aduz, em síntese, que em razão das diversas reclamações, foram instaurados diversos inquéritos civis, bem como foram realizadas inspeções pela Prefeitura de Niterói, de cujo conteúdo extrai-se a violação da sobredita Lei Municipal. Em decorrência, conclui que há reiteração, pelo demandado, na prática de ilicitudes graves, de molde a impingir diariamente tratamento indigno e lesivo aos consumidores, mormente se idosos, gestantes e deficientes. Com a inicial vieram os documentos de fls. 15 e segs. Contestação do réu às fls. 540/581, onde suscita preliminarmente a falta de interesse de agir, e no mérito sustenta a inconstitucionalidade da Lei Municipal nº 2.312/06, pelo fundamento de invasão da competência da União e de ofensa aos princípios da razoabilidade, proporcionalidade e isonomia, invocando ainda o disposto no art. 192, IV, e art. 5º, LIV, da Constituição Federal de 1988. Com a defesa vieram os documentos de fls. 583 e segs. Às fls. 655/656, concessão do pleito antecipatório em parte, a fim de determinar ao Banco do Brasil S/A, no prazo de 30 (trinta) dias, que estabeleça mecanismo eficaz de controle de atendimento nos prazos fixados pela Lei 2.312/06, fornecendo aos consumidores protocolo, ou outro meio equivalente, que permita o controle do tempo de espera, com data e hora de chegada. Indeferido, contudo, o pleito de afixação de cartazes indicando a escala de trabalho do setor de caixas, por ser questão interna da instituição financeira, que deverá, a seu modo, ajustar-se à sobredita regra municipal. É o relatório. Passo a decidir. Rejeito a

preliminar de ausência de interesse processual, porquanto a questão ventilada concerne ao mérito e nele será enfrentada. Presentes os pressupostos processuais e as condições da ação, declaro saneado o feito. A matéria nestes autos versada dispensa a colheita de provas outras senão aquelas que já se encontram acostadas aos autos, além do que as partes externaram desinteresse em produzir outras provas, razão pela qual passo a julgar antecipadamente a lide, com lastro no art. 330, I do Código de Processo Civil. Versando a lide aqui deduzida sobre relação de consumo, de acordo com o art. 3º, parág. 2º, da Lei 8078/90 (Código de Defesa do Consumidor - CDC), são aplicáveis as normas e princípios insculpidos na aludida lei. A Lei Municipal 2.312/06 assegura ao consumidor bancário tempo de atendimento de 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em véspera ou depois de feriados prolongados; dias de pagamento de pensionistas e de funcionários públicos municipais, estaduais e federais; nos dias de vencimento de contas de concessionária de serviços públicos; de recebimentos de tributos municipais, estaduais e federais. Em suma, pretende que a ré seja compelida a cumprir o disposto na Lei Municipal 2.312/06, no que diz respeito aos seguintes itens: a-) ao tempo máximo para atendimento aos usuários nas agências bancárias; b-) fixação em local visível da escala de horários dos funcionários, com o fornecimento aos consumidores de protocolo de atendimento, com data e hora de chegada; c-) atendimento sem discriminação entre clientes e não clientes. A Lei Municipal 2.861, de 21/09/99, oriunda do Projeto da Lei nº 851-A, de autoria do Vereador Gilberto Palmares, estabelece que o usuário de agência bancária deve ser atendido, no máximo, em 20 minutos, em dias normais, e em 30 minutos, em véspera ou após feriados prolongados, além de estabelecer atendimento preferencial a maiores de 65 anos e outras exigências, estabelecendo sanções para o não cumprimento. A questão da obrigatoriedade dos bancos cumprirem normas municipais se mostrou tormentosa, tendo a jurisprudência entendido, de início, pela impossibilidade, em decorrência das normas do inciso VIII do art. 21, do inciso VII do art. 22, do inciso XIII do art. 48 e do art. 192 da CF/88. Decorre de tais dispositivos que apenas a União tem competência para legislar e estabelecer normas para o Sistema Financeiro Nacional, determinando a Lei 4.595/64 que cabe ao Conselho Monetário Nacional e ao Banco Central fixar as respectivas diretrizes e normas e fiscalizar as instituições financeiras, disciplinando a Lei 4.728/65 o mercado de capitais. Não há dúvida que, no que se refere aos serviços inerentes ao sistema financeiro e de mercado de capitais dos bancos, não tem o Município competência para legislar. Na prestação desses serviços, entretanto, há a questão de como é feito o atendimento aos clientes. Os estabelecimentos bancários contestaram a submissão dos seus serviços às normas do CDC, tendo o STF posto fim a qualquer dúvida, reconhecendo ser aplicável o § 2º do art. 3º da Lei 8.078/1990 aos bancos e instituições financeiras, no julgamento da

ADI 2591 / DF - DISTRITO FEDERAL, Relator para acórdão o Min. EROS GRAU, julgamento em 07/06/2006, sendo Órgão Julgador o Tribunal Pleno, naquilo que não diz respeito ao sistema financeiro. A Lei 2.312/06 do Município de Niterói trata exatamente do atendimento e da proteção aos usuários do banco, como consumidores, como munícipes. Os incisos I e II do art. 30 da CF/88 conferem ao Município competência para legislar sobre assuntos de interesse local e para suplementar a legislação federal e a estadual, no que couber. Por sua vez, o § 1º do art. 55 do CDC confere à União aos Estados, ao Distrito Federal e aos Municípios competência para fiscalizar os serviços, 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. Assim, sendo de interesse local o bem estar do consumidor que utiliza os serviços do banco, tem o Município competência para fixar as normas e fiscalizar o seu cumprimento. Resta analisar se os dispositivos da Lei 2.312/06 se referem às atividades financeiras ou apenas ao conforto e bem estar do munícipe, ou se estão em desacordo com normas do BACEN. A Resolução BACEN nº 2.878/2001, trazida pelo próprio autor, no inquérito civil, por sua vez, dispõe sobre os procedimentos das instituições financeiras na contratação de operações e na prestação de serviços aos clientes e ao público em geral, e se baseia na competência estabelecida no art. 9º da Lei 4.595/64 e na deliberação do Conselho Monetário Nacional. Em relação ao atendimento aos clientes, a Resolução determina atendimento prioritário a deficientes, idosos, e pessoas com crianças de colo, mediante lugar privilegiado em filas, distribuição de senhas, guichê exclusivo, facilidades de acesso e de circulação, além de proibição de discriminação de não clientes na execução de convênios. A lei municipal começa por determinar tempo razoável para atendimento, no art. 2º. Sustenta o banco réu que a competência para fixar o horário de funcionamento das agências bancárias é da União, e realmente é, porque diz respeito ao sistema financeiro, mas a norma municipal trata do tempo que o cliente pode ficar aguardando para ser atendido, dentro do horário em que a agência estiver aberta. As duas condições não se confundem. Em seguida, é exigida informação sobre a escala de trabalho, que não se refere ao Direito do Trabalho, mas a uma informação ao consumidor da disponibilidade de guichês de caixa para operações. As demais exigências de senha e de atendimento preferencial estão de acordo com a Resolução BACEN 2.878/2001. O art. 3º reproduz norma da referida Resolução. Os demais artigos regulamentam a execução das normas. Ressalte-se que nesse sentido já decidiu o Supremo Tribunal Federal, a quem compete a função de guardião da Magna Carta e a adequação da legislação às suas normas, como se vê nas seguintes decisões: RE 432789 / SC - SANTA CATARINA RECURSO EXTRAORDINÁRIO Relator(a): Min. EROS GRAU Julgamento: 14/06/2005 Órgão Julgador: Primeira Turma EMENTA: RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL.

CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido. Julgamento: 14/06/2005 Órgão Julgador: Primeira Turma Acórdãos citados: RE 240406 (RTJ-189/1150), RE 312050 AgR. Decisão monocrática citada: RE 208383. AI-AgR 614510 / SC - SANTA CATARINA AG.REG.NO AGRAVO DE INSTRUMENTO Relator(a): Min. CELSO DE MELLO Julgamento: 13/03/2007 Órgão Julgador: Segunda Turma E M E N T A: ESTABELECIMENTOS BANCÁRIOS - COMPETÊNCIA DO MUNICÍPIO PARA, MEDIANTE LEI, OBRIGAR AS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS A INSTALAR, EM SUAS AGÊNCIAS, SANITÁRIOS PÚBLICOS E BEBEDOUROS - INOCORRÊNCIA DE USURPAÇÃO DA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA FEDERAL - RECURSO IMPROVIDO. - O Município dispõe de competência, para, com apoio no poder autônomo que lhe confere a Constituição da República, exigir, mediante lei formal, a instalação, em estabelecimentos bancários, de sanitários ou a colocação de bebedouros, sem que o exercício dessa atribuição institucional, fundada em título constitucional específico (CF, art. 30, I), importe em conflito com as prerrogativas fiscalizadoras do Banco Central do Brasil. Precedentes. A simples espera por atendimento se tornou, infelizmente, fato corriqueiro hoje em dia, seja em banco, repartição pública ou consultório médico, causando transtorno e aborrecimento. A prestação jurisdicional sempre deve primar pela praticidade para, com base no senso de equidade e justiça, e consoante ditames da experiência comum, buscar a solução dos conflitos. Assinale-se a reiteração da conduta pela instituição financeira demandada, conforme demonstrados pelos Inquéritos Cíveis, que impõe ao consumidor, em regra, constrangimento físico e emocional em razão do longo tempo de permanência em filas O tempo despendido por consumidores em agência no banco réu - fato que se repete diariamente - revela por parte do banco um descompromisso inaceitável aos princípios da cidadania, da dignidade humana, do respeito e da seriedade nos tratos sociais. Há alguns anos atrás, quando a população e o volume de acesso ao consumo eram muito menores, as agências bancárias contavam com pessoal em número maior e suficiente a atender com eficiência e presteza a demanda de serviço de caixas. Havia filas, mas em volume adequado e suportável. Atualmente, quando um contingente muito maior de população tem acesso ao consumo (e, portanto, à necessidade de pagar contas), o panorama das agências bancárias modificou totalmente: no lugar de caixas, terminais de autoatendimento; no lugar de funcionários preparados, estagiários orientando clientes a lidar com as máquinas. Clientes, via de regra, como é o perfil predominante nas classes mais

pobres e medianas, que são analfabetos funcionais, ou seja, lêem, mas não compreendem; têm uma noção do que seja a máquina e até aprenderam como utilizá-la (à custa de muitos erros), mas diante do menor problema, não sabem o que fazer. E dão margem a erros e prejuízos que, na maioria das vezes, são por eles mesmos suportados. Por exemplo, uma digitação equivocada de algarismo, que provoca a famigerada 'inconsistência de lançamento', ou seja, o pagamento não é registrado, apesar de o dinheiro ser desembolsado. E quem sofre o prejuízo, é claro, é o usuário que se vê injustamente na posição de inadimplente, com todos os inconvenientes (muitas vezes desastrosos) daí decorrentes. Então, cabe perguntar: a quem serve esse modelo? Ao banco, por óbvio que sim. Porque um terminal de auto-atendimento não ganha salário, não fica doente, não tira férias, não faz greve, não se aposenta. E a conseqüência que se observa na linha de frente é essa: um contingente de usuários literalmente sacrificados em nome desse propósito de maximização do lucro. Sacrifica-se o consumidor, sacrifica-se o pessoal do atendimento, até mesmo porque eventual reclamação se perderá ao sabor do vento. Mas o ponto de ruptura foi alcançado, e o preço disso deve ser pago. Não é mais possível tolerar esse verdadeiro abuso, e o Poder Judiciário não pode ficar indiferente a isso. Ante o exposto, JULGO PROCEDENTE EM PARTE o pedido para tornar definitiva a r. tutela antecipada concedida às fls. 655/656, a fim de determinar ao Banco do Brasil S/A, no prazo de 30 (trinta) dias, que estabeleça mecanismo eficaz de controle de atendimento nos prazos fixados pela Lei 2.312/06, fornecendo aos consumidores protocolo, ou outro meio equivalente, que permita o controle do tempo de espera, com data e hora de chegada. JULGO IMPROCEDENTE o pleito de afixação de cartazes indicando a escala de trabalho do setor de caixas, por ser questão interna da instituição financeira, que deverá, a seu modo, ajustar-se à sobredita regra municipal. Por fim, condeno o Réu ao pagamento dos honorários advocatícios, estes arbitrados em 5% (cinco por cento) sobre o valor da causa, nos termos do artigo 20, §4º, do CPC, devendo a verba ser destinada ao Fundo Especial do Ministério Público, regulamentado pela Lei do Estado do Rio de Janeiro 2.819/97, e pela Resolução GPGJ 801/98. Decorrido o prazo para interposição do recurso de apelação, remetam-se os autos ao Tribunal de Justiça do Estado do Rio de Janeiro, na forma do artigo 475, I, do CPC. P.R.I. Após o trânsito em julgado, dê-se baixa e archive-se. Rio de Janeiro, 29 de novembro de 2010. AFONSO HENRIQUE FERREIRA BARBOSA JUIZ DE DIREITO