
RECOMENDAÇÃO NUDECON-DPE-TO nº xx/2015 – (Endereçada individualmente a cada instituição bancária de Porto Nacional)

Propac nº 0001/2015

RECOMENDA as Instituições Bancárias de Porto Nacional que adotem as medidas necessárias a garantir que o tempo de espera nas filas para atendimento nas agências da cidade de Porto Nacional, dentro dos termos fixados pela Lei Municipal nº 2.078/2013.

A **Defensoria Pública do Estado do Tocantins**, por seu órgão de execução, Defensora Pública titular da 3ª DP Cível de Porto Nacional, em atuação conjunta com o Núcleo Especializado de Defesa do Consumidor – **NUDECON**, por intermédio do seu coordenador que ao final subscreve, no uso das prerrogativas que lhes conferem o art. 128, inciso X, da Lei Federal Complementar Federal nº 80/94, art. 8º, da Lei Federal nº 7.347/85; art. 1º, *caput*, e seus incisos VII, VIII, X e XI c/c art. 53, inciso IX, ambos da Lei Complementar Estadual nº 055/2009, na forma da **Resolução CSDP nº 57, de 09 de agosto de 2010**, acompanhando o dinamismo evolutivo do sistema de distribuição de justiça – procedimentos adequados à tutela dos novos direitos (efetividade) e,

Considerando que a Defensoria Pública é instituição essencial à função jurisdicional do Estado, incumbindo-lhe a orientação jurídica e a defesa, em todos os graus, dos necessitados, na forma do artigo 5º, inciso LXXIV, da Constituição Federal da República; cabendo-lhe a promoção da ação civil pública e todas as espécies de ações capazes de propiciar a adequada tutela dos direitos difusos,

coletivos ou individuais homogêneos quando o resultado da demanda puder beneficiar grupo de pessoas hipossuficientes;

Considerando que incumbe à Defensoria Pública a defesa judicial e extrajudicial da população tocantinense, em especial os vulneráveis e hipossuficientes, nos termos do art. 4º, inciso XI, da Lei Complementar 80/94;

Considerando que todas as instituições financeiras se submetem às normas veiculadas pelo Código de Defesa do Consumidor (art. 3º, § 2º) e que consumidor, nesse caso, é considerado toda pessoa física ou jurídica que utiliza, como destinatário final, atividade bancária, financeira e de crédito.¹

Considerando que chegou ao conhecimento da Defensoria Pública de Porto Nacional que as instituições bancárias desta Comarca vêm prestando atendimento de má qualidade, não disponibilizando dinheiro nos caixas eletrônicos, principalmente nos finais de semana, e ainda que a alegação de demora no atendimento na referida instituição financeira, com existência de fila em tempo desarrazado;

Considerando que a Lei Municipal de Porto Nacional nº 2.078/2013 dispõe que as agências bancárias do referido município estão obrigadas a realizar o atendimento dos seus clientes em prazo razoável, sendo definido pelo referido diploma legal que o tempo razoável de espera é o período de:

“I- até 15 (quinze) minutos nos dias de expediente normal e

II- até 30 (trinta) minutos nos dias precedentes ou posteriores a feriados prolongados.”

¹ Súmula 297 STF.

Considerando que a fiscalização do PROCON-TO, constatou através da lavratura de diversos Autos de Infração, que as agências bancárias vêm descumprindo sistematicamente a legislação municipal que rege a matéria, submetendo seus usuários a tempos de espera em filas que fogem a qualquer tipo de razoabilidade, chegando algumas vezes a ultrapassar o período de uma hora esperando pelo atendimento (vide relatório de fiscalização em anexo).

Considerando que a submissão dos usuários a longas filas bem com o à demora excessiva para atendimento caracteriza além de má-prestação do serviço, tratamento desumano e degradante, expressamente proibido pela Constituição Federal (artigo 5º, inciso III);

Considerando que ao submeter o consumidor a permanecer, em pé, em filas intermináveis, pelo prazo superior às 1h (uma hora), as Instituições Bancárias expondo os usuários dos serviços bancários, a situação de desconforto, prejuízo e constrangimento físico e emocional;

Considerando que o fato dos usuários permanecerem por tempo desarrazoado nas filas das agências bancárias, caracteriza dano moral que implica na violação (repercussão geral) ao **art. 1º, inc. III** da Carta Magna, bem como aos Direitos Básicos e Princípios do **art. 6º, inc. VI e X** do CDC, cumulado, também, com o descumprimento da Política Nacional de Relações de Consumo (**art. 4º**, CDC), eis que a controvérsia deve ser solucionada sob o prisma do sistema jurídico autônomo instituído pelo Código de Defesa do Consumidor (Lei n. 8.078/1990), que por sua vez regulamenta o Direito Fundamental de Proteção do Consumidor (**art. 5º, inc. XXXII**, da Constituição Federal);

Considerando que o Código de Defesa do Consumidor dispõe em seu artigo 6º, VI, como direito básico dos consumidores a efetiva prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos e difusos;

Considerando que o Núcleo de Defesa do Consumidor é um órgão da administração pública direta especificamente destinada à defesa dos interesses e direitos protegidos pela Lei nº 8.078/90;

Resolve **RECOMENDAR**:

Às Instituições Bancárias em atividade na cidade de Porto Nacional - TO, que:

- 1- Adotem todas as medidas necessárias a garantir que o tempo máximo de espera nas filas de atendimento das agências bancárias, obedeça aos termos fixados na Lei Municipal nº 2078/2013;
 - 2- Caso necessário, crie um sistema de reforço de atendentes para dias e horários de maior movimento; aumente o número de guichês de atendimento, ou mesmo instale novas agências no município, a fim de atender às exigências da legislação em vigor sobre o assunto.
 - 3- Cumpram com a instalação sistemas de emissão de bilhete de senha, onde constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha, a identificação da instituição bancária e a agência;
 - 4- Mantenham no interior das agências bancárias, à disposição dos usuários: água potável e banheiros devidamente identificados como “masculino” e “feminino”, com medida proporcional ao tamanho da agência e do fluxo de atendimento;
 - 5- As agências bancárias deverão manter caixas especiais para atendimento preferencial, aos maiores de sessenta e cinco anos, gestantes, pessoas portadoras de deficiência física e pessoas com crianças de colo, será realizado através de senhas numéricas preferenciais e oferta de no mínimo quinze assentos de correta ergometria.
-



Solicita-se que todas as Instituições Bancárias em atividade na cidade de Porto Nacional, se manifestem sobre a presente recomendação no prazo máximo de 20 dias, informando acerca de sua discordância ou do seu acatamento, e neste último caso, que especifique quais as medidas serão adotadas para melhorar o atendimento nas agências.

Caso a situação não seja solucionada pelos destinatários desta recomendação de forma espontânea, e remanesçam as deficiências comprovadas no Instrumento de Preparatório de Ação Civil Pública em curso neste núcleo, a Defensoria Pública através do NUDECON adotará as medidas judiciais e extrajudiciais que lhe cabem, buscando a concretização dos direitos dos consumidores envolvidos, bem como a indenização por danos morais causados pela conduta ilícita dos responsáveis, em face de seus usuários, além de buscar a responsabilização daqueles que, por ação, omissão, dolo ou negligência, deram causa às irregularidades que por ventura forem verificadas.

Palmas - TO, 26 de maio de 2015.

Cumpra-se, na forma legal.

Kênia Martins Pimenta

Defensora Pública

FABRICIO SILVA BRITO

Defensor Público/Coordenador do NUDECON

