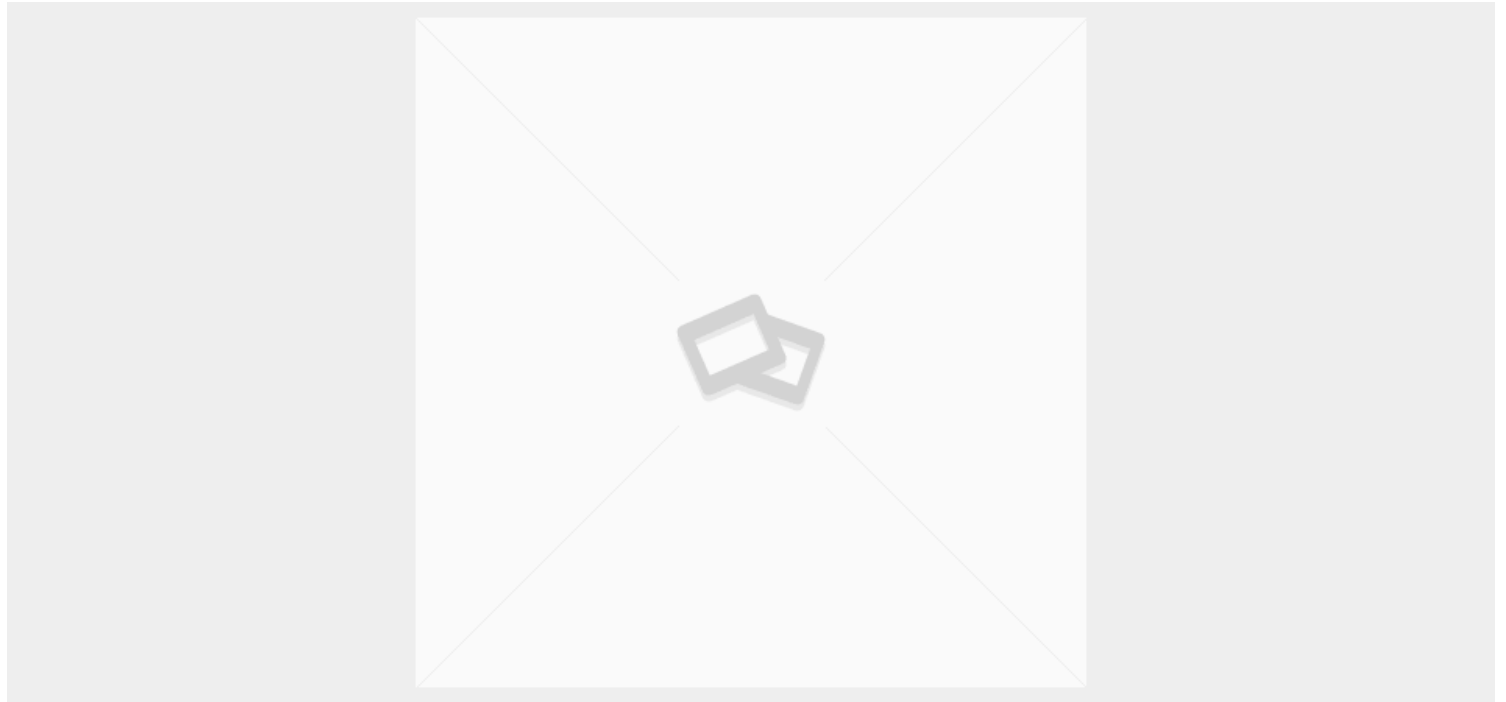


BANCOS SÃO OBRIGADOS ATENDER CLIENTES EM FILA NO TEMPO MÁXIMO DE 30 MINUTOS, DETERMIMA TJ/MA

Posted on 05/05/2018 by Minuto Barra



Category: [Notícias](#)

MINUTO BARRA

Blog Minuto Barra, o Portal de Notícias do Gildásio Brito



A 1ª Câmara Cível do Tribunal de Justiça do Maranhão (TJMA) negou recurso ajuizado pelos bancos do Nordeste, do Brasil, Bradesco e da Amazônia, mantendo inalterada sentença da juíza Elaile Silva Carvalho, da Comarca de Balsas. A magistrada julgou procedente uma ação que determina às instituições bancárias a responsabilidade de atender, no tempo máximo de 30 minutos, os usuários que estiverem em fila para os serviços prestados no guichê, de acordo com normas estabelecidas na Lei Estadual nº 7.806/2002, e na Lei Municipal nº 899/2006 – conhecida como “Lei das filas”.

Os desembargadores do órgão colegiado também mantiveram a sentença de primeira instância nas demais determinações, de implantação de sistema de controle de atendimento, mediante a distribuição de senhas aos usuários, nas quais deverão constar impressos, mecanicamente, os horários de recebimento da senha na fila e o horário de atendimento do cliente no guichê; a fixação de cartazes em locais de fácil visualização, esclarecendo ao público que o atendimento nos caixas se dará em, no máximo, 30 minutos, além de, em todas as agências bancárias de sua responsabilidade, a disponibilização de assentos para os clientes que aguardam atendimento, bem como o acesso dos mesmos a sanitários de forma gratuita.

Em caso de descumprimento da decisão, a multa majorada fora no valor de R\$ 20 mil por dia de descumprimento, limitada a R\$ 600 mil, a ser aplicada individualmente a cada requerido, revertendo os valores resultantes do inadimplemento ao Fundo Estadual de Proteção e Defesa dos Direitos do Consumidor do Estado do Maranhão.

A apelação ajuizada pelos bancos teve como relator o desembargador Jorge Rachid. As instituições bancárias pediam que a sentença de 1º grau fosse anulada, alegando a incompetência do juízo, a ilegitimidade da lei e da atuação do Ministério Público estadual em propor a Ação Civil Pública contra as agências bancárias. Sustentaram, também, cerceamento de defesa, excesso quanto aos pedidos contidos na petição inicial e na aplicação de multa em caso de descumprimento.

Segundo o relator, a matéria trata de leis estadual e municipal, não havendo participação de qualquer ente federal. Para o desembargador, não resta dúvidas da legitimidade da atuação do Ministério Público para propor a ação.

Jorge Rachid afirmou, ainda, que a fundamentação da sentença deixou claro a constitucionalidade das leis, pois há entendimento jurisprudencial, inclusive do Supremo Tribunal Federal (STF), afirmando terem os municípios competência para legislar sobre ações do interesse local, inclusive com base no artigo 30, I, da Constituição Federal.

Baseado nisso, o relator entendeu não merecer prosperar o argumento dos apelantes acerca da incompetência do município no que diz respeito ao tempo de atendimento nas agências bancárias,

MINUTO BARRA

razão pela qual não há que se falar em inconstitucionalidade das normas.

Sobre o cerceamento de defesa, a relatoria explicou terem sido comprovados os fatos alegados na inicial, tratando-se, assim, de matéria exclusivamente de direito, podendo o magistrado julgar antecipadamente a lide, ou seja, quando estabelece-se que os autos possuem maturação suficiente para serem julgados, refutando o argumento dos apelantes.

Para o relator, os fatos são suficientes para manter inalterada a sentença do juízo de base, assim como os valores das multas em caso de descumprimento da decisão, para que o direito do consumidor seja assegurado de acordo com as normas estabelecidas na “Lei das Filas”.

Acompanharam o voto do relator, os desembargadores Kleber Carvalho e Angela Salazar, para manter a sentença inalterada. (Protocolo nº 43.351/2017 – Balsas)

Assessoria de Comunicação do TJMA