

PORTARIA**IC 14.0316.357/2020****Representante:** *Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção de José Bonifácio***Representados:** *Banco do Brasil, Caixa Econômica Federal, Banco Santander, Banco Bradesco S/A e Itaú Unibanco S/A***Área de atuação:** *Consumidor***Objeto:** *Apurar irregularidades na prestação de serviços bancários diante das aglomerações nas agências durante o período de restrições impostas em razão da pandemia Covid-19.***PORTARIA DE INSTAURAÇÃO DE INQUÉRITO CIVIL**

O **Ministério Público do Estado de São Paulo**, representado pela Promotora de Justiça infra-assinada, no uso das atribuições que lhe são conferidas pelo artigo 129, III, da Constituição Federal, pelo artigo 25, IV, a, da Lei Federal n.º 8.625/93, pelo artigo 103, VIII, da Lei Complementar Estadual n.º 734/93, com fundamento na Lei n.º 7.347/85, **INSTAURA** o presente **INQUÉRITO CIVIL** para apurar possível violação a direitos de consumidores pelas agências do Banco do Brasil, Banco Itaú, Banco Bradesco, Banco Santander e Caixa Econômica Federal de José Bonifácio/SP, tendo em vista a inobservância da Lei Municipal nº 3.900/2017 referente ao tempo máximo de espera para atendimento e às normas sanitárias recomendadas para se evitar a disseminação do coronavírus.

Chegou ao conhecimento desta Promotoria de Justiça, por meio de representação formulada pela Ordem dos Advogados do Brasil - Subseção de José Bonifácio, a notícia de que, alegando contenção de despesas, as agências bancárias do Município estariam diminuindo seu quadro de funcionários, provocando descontentamento aos consumidores em razão da ineficiência dos serviços prestados. Conforme apontado pela OAB, em plena pandemia, tem ocorrido aglomerações nestas agências e o tempo de espera nas filas não obedece à lei municipal. Fotografias que instruem a representação ratificam os fatos apontados e levantam questões acerca do cumprimento das normas sanitárias para contenção da pandemia por tais agências.

CONSIDERANDO que a atividade bancária é considerada “serviço” para fins de incidência do Código de Defesa do Consumidor, tal como estatui o artigo 3º, § 2º, do aludido diploma;

CONSIDERANDO que, nos moldes do artigo 20, “caput”, do Código de Defesa do Consumidor, o fornecedor de serviços responde objetivamente pelos vícios de qualidade que os tornem impróprios ao consumo;

CONSIDERANDO que a Lei Municipal nº 3.900/2017, em seu artigo 1º, instituiu como tempo de atendimento, no máximo, até 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta) minutos em vésperas de feriados ou após feriados prolongados; e, em seu artigo 8º impôs a obrigatoriedade de colocação de assentos para que os usuários aguardem confortavelmente o atendimento;

CONSIDERANDO que o Supremo Tribunal Federal, no julgamento do Recurso Extraordinário nº 610.221, reconheceu a existência de repercussão geral e ratificou sua jurisprudência consolidada, compreendendo que a definição do tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias é matéria suscetível de ser disciplina por legislação municipal;

CONSIDERANDO que a Política Nacional de Relações de Consumo tem por objetivo, dentre outros, o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à dignidade, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, atendidos, entre outros, o princípio do reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor no mercado de consumo; a compatibilização da proteção do consumidor com a necessidade de desenvolvimento econômico e tecnológico, sempre com base na boa-fé e equilíbrio nas relações entre consumidores e fornecedores; incentivo à criação, pelos fornecedores, de meios eficientes de controle de qualidade e segurança de produtos e serviços (artigo 4º, incisos I, III e V, do Código de Defesa do Consumidor);

CONSIDERANDO que é público e notório que o mundo enfrenta atualmente a pandemia COVID-19, já reconhecida pela Organização Mundial de Saúde - OMS; e a comprovada eficácia da correta utilização da máscara e álcool em gel no combate ao coronavírus, bem como do distanciamento social mínimo de 1,5 metros entre as pessoas, a fim de evitar a disseminação, ainda maior, da pandemia;

CONSIDERANDO ainda que muitas pessoas, na luta pela sobrevivência, são obrigadas a irem às ruas e a se utilizarem dos serviços bancários, ampliando enormemente o risco de contágio do coronavírus entre a população e que, sendo assim, cabe ao Estado adotar todas as providências possíveis para evitar ou, se não, mitigar os impactos dessa grave situação sobre a população, sobretudo a mais pobre e excluída;

CONSIDERANDO, assim, a necessidade de se garantir o fornecimento regular e ininterrupto dos serviços bancários, com as devidas precauções, o que inclui os cuidados que os clientes devem ter mesmo fora das agências bancárias, quando aguardam em filas à espera de atendimento;

CONSIDERANDO que é função institucional do Ministério Público a defesa da ordem jurídica, do regime democrático e dos interesses sociais e individuais indisponíveis, bem como zelar pelo efetivo respeito dos Poderes Públicos e dos serviços de relevância pública aos direitos assegurados, promovendo as medidas necessárias à sua garantia nos termos do artigo 129, inciso II, da Constituição Federal;

CONSIDERANDO, por fim, a imprescindibilidade de coleta de outras informações, para orientar a tomada de providências legais e pertinentes, com fulcro no artigo 104, incisos I e II, da Lei Complementar n.º 734, de 26 de novembro de 1993 (Lei Orgânica do Ministério Público do Estado de São Paulo) e no artigo 19 da Resolução n.º 484-CPJ, de 05 de outubro de 2006, visando à cabal apuração dos fatos e instrução dos autos, **DETERMINO** a adoção das seguintes providências:

1. Registre-se a presente portaria no SIS MP Integrado, atuando-se de forma digital este procedimento no SEI;
2. Cientifique o representante por e-mail, encaminhando-lhe cópia da presente portaria;
3. Cientifiquem-se as representadas por e-mail, encaminhando-lhes cópia da presente portaria, servindo a mesma como ciência de que contra este ato caberá recurso ao Conselho Superior do Ministério Público no prazo de 5 (cinco) dias (artigo 20, 21 e 121, § 3.º do Ato Normativo n.º 484-CPJ/2006); encaminhe-se também cópia da representação inicial, facultando-lhes defesa e a apresentação de eventuais informações que entenderem pertinentes, em especial quais providências estão sendo adotadas para dar integral cumprimento à Lei Municipal nº 3.900/2017, bem como para se minimizar o contágio de seus consumidores pelo coronavírus;
4. Aguarde-se resultado da vistoria solicitada ao PROCON (2156058);
5. Com as respostas, tornem-me conclusos para ulteriores deliberações;
6. Nomeio para secretariar o presente procedimento a oficial de Promotoria Thaís Barbosa Gonçalves, mediante compromisso, nos termos do artigo 33 da Resolução n.º 484/2006.

José Bonifácio, data abaixo.

LARISSA DETOMINI GAYA DA COSTA
Promotora de Justiça



Documento assinado eletronicamente por **Larissa Detomini Gaya da Costa, Promotor de Justiça**, em 16/03/2021, às 11:59, conforme art. 1º, III, "b", da Lei Federal 11.419/2006.

A autenticidade do documento pode ser conferida [neste site](#), informando o código verificador **2307211** e o código CRC **2D97BBE3**.



29.0001.0049945.2021-75

2307211v7