



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Espírito Santo

PR-ES-00029983/2017

Ofício PR/ES/GAB-FC/nº 3672/2017

Vitória/ES, 28 de setembro de 2017

A Sua Senhoria a Senhora

Denize Izaita Pinto

Diretora-Presidente do PROCON-ES

Instituto Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor

Av. Princesa Isabel, Ed. Março, Nº 599, 9º andar, Centro,

CEP: 29010-361 - Vitória - ES

Assunto: Ação Civil Pública 0004945-55.2009.4.02.5001

Senhora Diretora-Presidente,

O Ministério Público Federal, por seu Procurador *in fine* firmado, com fulcro nos arts. 127 e 129, incisos III e IV, c/c art. 6º, VII, c, da Lei Complementar nº 75/1993, e ainda os arts. 81 e 82, I, do Código de Defesa do Consumidor, encaminha cópia da sentença resolutiva de mérito da Ação Civil Pública em epígrafe, assim como do acórdão exarado pelo Tribunal Regional Federal da 2ª Região que a modificou parcialmente, sobre os quais vem relatar e requisitar o que segue:

A Ação Civil Pública nº 0004945-55.2009.4.02.5001 foi ajuizada em abril de 2009, fundamentada em denúncias endereçadas ao Procon Estadual e de Vila Velha/ES, relatando o excesso de tempo de espera para atendimento nas agências da Caixa Econômica Federal – CEF, em desconformidade com as legislações estadual e municipal.

Em sentença proferida em 04/09/2010 (cópia anexa), a CEF foi condenada, **em resumo**, a: **a)** a adequar o tempo de atendimento nas filas de caixa e outros serviços bancários em todas as agências bancárias situadas no Espírito Santo ao prazo máximo de 10 (dez) minutos, em situações normais, conforme preceitua a legislação estadual, ou ao prazo especificado em legislação municipal, caso houver; **b)** a fixar e manter cartazes visíveis em todas as agências bancárias do



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Espírito Santo

PR-ES-00029983/2017

Estado, indicando aos clientes os prazos máximos de atendimento bancário (regulares e excepcionais), conforme a lei de regência (Estadual ou Municipal); *c*) fornecer ao consumidor documento que comprove o início e o término do atendimento bancário; *d*) ao pagamento de R\$ 500.000,00 (quinhentos mil reais) ao Fundo de Defesa de Direitos Difusos, a título de indenização por danos morais coletivos; e *e*) ao pagamento de multa de R\$ 1.000,00 (mil reais) diários pelo descumprimento das condenações.

Referida decisão foi parcialmente reformada em sede recursal, conforme o relatório, votos, ementas e acórdãos, cujas cópias também seguem anexas. Em síntese, a Oitava Turma do TRF-2ª Região, a par de anular a condenação ao pagamento de danos morais, entendeu que o limite de tempo máximo para o atendimento bancário deve ser aplicado apenas às agências situadas nos municípios que já regulamentaram a matéria, como é o caso de Cachoeiro de Itapemirim/ES, Colatina/ES, Vitória/ES, Serra/ES e Vila Velha/ES. Ademais, considerou que a CEF, por ser empresa pública, está sempre submetida a situação excepcional de prestação de serviços de forma híbrida (público/privada), e, por isso, está sujeita, qualquer que seja a hipótese (situação ordinária ou não), a prazos mais extensos de atendimento, quando previstos em lei, e quando não, deve considerar casuisticamente os critérios da razoabilidade e proporcionalidade. **Dessa forma, apenas as agências da CEF situadas em municípios que preveem prazos mais extensos de atendimento para situações excepcionais, caso de Colatina/ES, Cachoeiro de Itapemirim/ES e Serra/ES, devem respeitar prazos máximos (os mais extensos) para o atendimento bancário. Do contrário, devem as agências da CEF levar em conta, casuisticamente, no tocante aos prazos de atendimento bancário, os critérios da razoabilidade e da proporcionalidade.**

Referido acórdão já transitou em julgado. Estabilizada, pois, a decisão, cabe ao Ministério Público Federal fiscalizar seu cumprimento e, caso não o verifique, adotar outras medidas cabíveis, razão pela qual vem, no exercício de suas prerrogativas institucionais, requerer o que segue:



MINISTÉRIO PÚBLICO FEDERAL
Procuradoria da República no Espírito Santo

PR-ES-00029983/2017

a) O encaminhamento ao MPF, **no prazo de 30 dias**, da lista de eventuais reclamações já prestadas em face da CEF e de fiscalizações *in loco* efetuadas por esse órgão, envolvendo o **atraso no atendimento bancário** feito por suas agências localizadas no Espírito Santo, ocorridas a partir de 15 de agosto de 2017, assim como o **encaminhamento periódico de lista de futuras reclamações** nesse sentido, para que sejam adotadas as medidas cabíveis;

b) O encaminhamento ao MPF, **no prazo de 30 dias**, da lista de eventuais reclamações já prestadas em face da CEF e de fiscalizações *in loco* efetuadas por esse órgão, envolvendo a **recusa a entregar documento hábil para comprovar o tempo de espera de atendimento bancário**, ocorridas a partir de 15 de agosto de 2017, assim como o **encaminhamento periódico de lista de futuras reclamações** neste sentido, para que sejam adotadas as medidas cabíveis;

c) Tornar públicas, **no prazo de 30 dias**, as condenações fixadas na sentença e no acórdão do TRF2, acima resumidas, **inclusive as peculiaridades para os municípios que ainda não contam com legislação específica estabelecendo prazos para o atendimento bancário**, por meio do sítio eletrônico do Procon/ES e Procons municipais, por força dos princípios da educação e informação previstos pela Política Nacional de Relações de Consumo, conforme o art. 4º, IV, do Código de Defesa do Consumidor; e

d) Encaminhar cópia do presente ofício e anexos aos Procons municipais, a fim de que possam auxiliar-vos na divulgação e fiscalização do cumprimento da decisão judicial ora discutida, nos termos acima delineados.

Vitória/ES, 28 de setembro de 2017

FABRÍCIO CASER
Procurador da República