



**MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR**

RECOMENDAÇÃO Nº 02/2019 – 4ª PRODECON

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS**, por meio da **Quarta Promotoria de Justiça de Defesa dos Direitos do Consumidor**, no exercício das funções institucionais previstas na Constituição Federal (artigos 127 e 129, incisos II e III) e na Lei Complementar n.º 75/93 (arts. 5º e 6º), e

CONSIDERANDO que compete ao Ministério Público a defesa dos interesses difusos, coletivos e individuais homogêneos dos consumidores (art. 129, inciso III, da Constituição Federal e arts. 81 e 82 da Lei Federal nº 8.078/90);

CONSIDERANDO que a Lei Distrital nº 2.529/2000, com alteração dada pela Lei Distrital nº 2.547/2000, estabelece em seu art. 3º que o tempo de espera para atendimento em estabelecimento bancário será de no máximo 30 (trinta) minutos, ressalvados os casos de interrupção nos serviços de telefonia, energia elétrica ou transmissão de dados;

CONSIDERANDO que chegou ao conhecimento do Ministério Público notícia a respeito de práticas por parte do Banco do Brasil referentes ao descumprimento da referida lei distrital, em razão de esperas em filas de atendimento que ultrapassaram o prazo máximo legalmente previsto, ensejando a instauração do Inquérito Civil Público nº 08190.038540/19-80;

CONSIDERANDO que foi anexado aos autos documento informando que nos últimos cinco anos foram arquivadas cerca de 338 (trezentas e trinta e oito) reclamações contra o Banco do Brasil, sem solução específica, das quais 266 (duzentas e sessenta e seis) tratam de espera em fila de banco, nada obstante as multas aplicadas pelo Procon-DF (*cf.* mídia de fl. 06 e certidão de fl. 34);

CONSIDERANDO que foi ajuizada pela Ordem dos Advogados do Brasil, seccional do DF – OAB/DF, Ação Civil Pública perante a Justiça Federal (Processo nº



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
QUARTA PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DOS DIREITOS DO CONSUMIDOR
1019618-98.2018.4.01.3400), na qual foi obtida liminar determinando ao Banco do Brasil que promova atendimento nos postos de solicitação de pagamento de alvará judicial no prazo máximo de 30 (trinta) minutos, em cumprimento ao que determina a Lei Distrital nº 2.529/2000 (fls. 25v/27);

CONSIDERANDO que foi encaminhada pelo Procon/DF nova lista contendo 48 (quarenta e oito) reclamações em andamento no instituto em desfavor do Banco do Brasil referentes a lei da fila, registradas nos últimos dois anos (fls. 66/69);

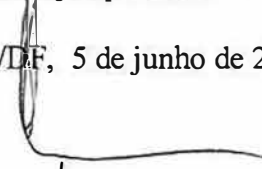
CONSIDERANDO que a Lei Complementar nº 75/93, em seu art. 6º, XX, estabelece que compete ao Ministério Público da União expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito, aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover, fixando prazo razoável para a adoção das providências cabíveis,

RECOMENDA

ao Excelentíssimo Diretor-Geral do Instituto de Defesa do Consumidor - PROCON-DF, Marcelo de Souza do Nascimento:

- a) que seja o Tribunal de Contas da União informado das condenações administrativas em desfavor do Banco do Brasil ocorridas nos últimos 5 (cinco) anos – esclarecendo data da prática infrativa e agência –, bem como das novas e futuras condenações;
- b) sem prejuízo da alínea anterior, que seja ainda remetido ao TCU o respectivo comprovante de pagamento, a fim de que seja apurada a conduta do gerente, se o caso.

Brasília/DF, 5 de junho de 2019.


GUILHERME FERNANDES NETO
Promotor de Justiça