

## **RECOMENDAÇÃO Nº N° 26/2018**

**Recife, 24 de maio de 2018**

4ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DA CIDADANIA DE PETROLINA

Curadoria do Consumidor

RECOMENDAÇÃO Nº 26/2018

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE PERNAMBUCO, por intermédio de seu órgão de execução em exercício nesta Comarca, no uso e gozo de suas atribuições legais e constitucionais, e com fulcro nas disposições insertas art. 129, II e III da Constituição Federal, art. 27, parágrafo único, IV da Lei Orgânica do Ministério Público (lei nº 8.625/93), art. 5º parágrafo único, IV, da Lei Orgânica Estadual (LC 12/94), e a Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), e ainda:

**CONSIDERANDO** que a obrigatoriedade de proteção do consumidor, pelo Estado, tem status de direito fundamental, e por isso mesmo, tem previsão constitucionalmente estabelecida, conforme verificamos no art. 5º, inc. XXXII, da Carta Cidadã Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** que é incumbência do Ministério Público, objetivando tornar dinâmico o respeito aos direitos e garantias legais assegurados aos consumidores, expedir recomendações visando a melhoria dos serviços públicos e de relevância pública;

**CONSIDERANDO** que o poder público tem o poder-dever de proteger efetivamente o consumidor, bem como atender às suas necessidades, protegendo os seus interesses econômicos e a melhoria da sua qualidade de vida;

**CONSIDERANDO** que, ipso facto, incumbiu o legislador constituinte ao Ministério Público, instituição permanente e essencial à função jurisdicional do Estado, o dever de zelar pela proteção a direitos coletivos e difusos (art. 129, III da CF);

**CONSIDERANDO** haver aportado, neste Parquet, notícia oriunda do PROCON informando o desrespeito ao Artigo 2º, incisos I e II, alíneas "a", "b" e "c" da Lei estadual Nº 12.264/02 e a Lei municipal Nº 1.763/05, em seu Artº. 2º, incisos I, II e III c;

**CONSIDERANDO** que a referida legislação estadual indica o prazo máximo de espera de 15 (quinze) minutos, em dias normais e de 30 (trinta), em dias de “pico”;

**CONSIDERANDO** que, os dias “de pico” são estabelecidos na referida lei, quais sejam: véspera ou dia imediatamente seguinte a feriados, data de vencimento de Tributos e data de pagamento de vencimento a servidores públicos;

**CONSIDERANDO** que a citada Lei municipal estabelece o lapso de 15 (quinze) minutos em dias normais, 25 (vinte e cinco) minutos às vésperas e após feriados prolongados e 30 (trinta) minutos nos dias de pagamentos de funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar o prazo, em hipótese alguma;

**CONSIDERANDO** que, segundo a fiscalização realizada no dia 10 de abril de 2018 (terça-feira), tinham clientes com senhas que já aguardavam por mais de 30 minutos no Banco Bradesco;

**CONSIDERANDO** desconformidades encontradas no estabelecimento acima referido, restando, portanto, providências a serem adotadas no sentido de sanar os problemas verificados;

**RESOLVE:**

1) **RECOMENDAR** ao Banco Bradesco de Petrolina que, em observância à Lei federal 8.078/90, a Lei estadual 12.264/02 e a Lei Municipal 1.763/05, respeite o prazo máximo de espera de atendimento;

2) **RECOMENDAR** ao Procon/PE – Programa de Orientação e Proteção ao Consumidor que proceda com a fiscalização da referida agência bancária do Município, no prazo máximo de 60 (sessenta dias), a fim de verificar eventual inobservância das regras referidas supra.

E DETERMINAR O SEGUINTE:

I – Encaminhem-se cópias ao Banco Bradesco de Petrolina para adequações necessárias ao seu fiel cumprimento.

II – Encaminhem-se cópias ao PROCON-PE, para conhecimento e providências.

II- Encaminhem-se cópias ao Exmo. Sr. Secretário Geral do Ministério Público do Estado de Pernambuco para os fins de conhecimento e publicação desta Recomendação no Diário Oficial do Estado de Pernambuco.

III- Remetam-se cópias ao Procurador Geral de Justiça do Estado de Pernambuco e Centro de Apoio Operacional às Promotorias de Defesa do Consumidor para conhecimento.

Atue-se, Registre-se e Publique-se.

CUMPRA-SE

Petrolina, 24 de maio de 2018.

Ana Cláudia de Sena Carvalho  
Promotora de Justiça