

# PESSOA JURÍDICA DE DIREITO PÚBLICO

## INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS

Recurso RE 312.050  
Tribunal STJ

### ATENDIMENTO AO PÚBLICO — FILA - TEMPO DE ESPERA - FIXAÇÃO - SUA COMPETÊNCIA LEGISLATIVA

#### RESUMO

- Assiste razão ao recorrente. O Município de Criciúma exerceu competência que lhe foi atribuída pelo artigo 30, inciso I, da Constituição do Brasil ao legislar sobre o tempo de atendimento ao público nas agências bancárias estabelecidas no respectivo território municipal. 2. O tema diz respeito a interesse local do Município, matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições financeiras. Ademais, incluem-se no âmbito dos assuntos de interesse local os relativos à proteção do consumidor. Vale mesmo dizer: o Município está vinculado pelo dever de dispor sobre essa questão no plano local. 3. A lei municipal não dispôs sobre política de crédito, câmbio, seguros e transferência de valores - artigo 22, inciso VII, da CB/88. Também não regulou a organização, o funcionamento e as atribuições de instituições financeiras. Limita-se a impor regras tendentes a assegurar adequadas condições de atendimento ao público na prestação de serviços, por essas instituições, ao consumidor/cliente. 4. Não envolve transgressão da competência reservada ao Congresso Nacional pelo artigo 48, inciso XIII, da Constituição do Brasil, para dispor sobre matéria financeira e funcionamento de instituições financeiras. Também não diz respeito à estruturação do sistema financeiro nacional, matéria que, nos termos do disposto no artigo 192 da CB/88, há de ser regulada por lei complementar. 5. Esta Corte, ao pronunciar-se sobre matéria semelhante, assentou a competência do Município, por se tratar de questão vinculada a interesse local, para legislar sobre o atendimento ao público no interior de agências bancárias. Neste sentido o RE n. 312.050, Relator o Ministro Celso de Mello, DJ de 6-5-05; e o RE n. 208.383, Relator o Ministro Néri da Silveira, DJ de 7-6-99. - Dou provimento ao recurso extraordinário. VOTO DO SR. MINISTRO MARCO AURÉLIO - ..., temos dois temas em jogo. O primeiro não se confunde com o horário de funcionamento das agências bancárias. Diz respeito, isso sim, ao tempo de permanência do usuário dos serviços na fila, ou seja, à adequação e eficácia da prestação dos serviços. Legislou-se, atentando para a demanda no próprio município, a procura do estabelecimento bancário pelo munícipe, e se observou o princípio da proporcionalidade. Não posso comparar os bancos com a situação do INSS, em que as filas são intermináveis, a pessoa tem de chegar de madrugada para, talvez, naquele dia, de posse de uma senha, ser atendida. Aqui não, aqui estamos no âmbito de uma atividade econômica que os dados apontam como altamente lucrativa, e versou-se o período máximo de permanência na fila, de quinze minutos, devendo o banco precatar-se, colocar, mesmo diante da automação dos serviços, gente para atender aos munícipes. - O segundo dado - a meu ver também não está na área de atuação, em si, da União - faz-se ligado à existência de sanitários na agência. É algo de razoabilidade maior, levando em conta a envergadura, como eu disse, da própria atividade desenvolvida. - Por isso, ressaltando a clareza da sustentação, da tribuna, da Dra. Magda Montenegro, a quem muito prezo e lembro ainda o período em que Sua Excelência não integrava o corpo jurídico do Banco, mas atuava em filial de agência aqui nesta Corte, conheço do recurso e o provejo. Ac. de 14-06-2005 Revista Trimestral de Jurisprudência. Vol. 196. Pág. 345 Arquivo do EMFOR, STJ/N 7280 EMENTÁRIO FORENSE. Dezembro, 2008. Ano LX. Nº 721 jeam

#### EMENTA

Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às

atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor.  
Competência legislativa do Município.

**NOTA DA REDAÇÃO**

Revista Trimestral de Jurisprudência