WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

UNIVERSIDADE TIRADENTES

LUCAS PRADO FONTES

UMA ABORDAGEM JURÍDICA ACERCA DA LEI MUNICIPAL Nº 2636/98, QUE DELIMITA O TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NA FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.

Aracaju

2011

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

LUCAS PRADO FONTES

UMA ABORDAGEM JURÍDICA ACERCA DA LEI MUNICIPAL Nº 2636/98, QUE DELIMITA O TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NA FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.

Monografia apresentada a Universidade Tiradentes – Unit como um dos pré-requisitos para obtenção do grau de Bacharel em Direito.

ORIENTADOR:

PROF. MSc. Cláudio Alexandre Silva

Aracaju

2011

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

LUCAS PRADO FONTES

UMA ABORDAGEM JURÍDICA ACERCA DA LEI MUNICIPAL Nº 2636/98, QUE DELIMITA O TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA NA FILA DE INSTITUIÇÃO BANCÁRIA.

Monografia apresentada ao Curso de Direito da Universidade Tiradentes – Unit como requisito parcial para obtenção do grau de Bacharel em Direito em 2011.2.

Aprovado em ____/____/____

_____

Msc. Claudio Alexandre Silva
Universidade Tiradentes

_____

Professor Examinador
Universidade Tiradentes

_____

Professor Examinador
Universidade Tiradentes

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Dedico esta monografia aos meus pais.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

AGRADECIMENTOS

A Deus, acima de tudo, por estar sempre presente em minha vida, iluminando os meus caminhos.

A Universidade Tiradentes- Unit pelo acolhimento ao longo desses 5anos.

A Coordenação e seus funcionários, pela excelente gestão administrativa e acadêmica do Curso de Direito, em especial ao Prof. Marlton Mota Fontes pela sua atenção para com os alunos.

A Profª Lurdes Garcia, responsável pela disciplina Orientação à Monografia.

Agradeço em especial ao prof. Cláudio Alexandre Silva, meu orientador que, apesar de encontrar-se bastante sobrecarregado com suas tarefas profissionais e acadêmicas, não hesitou em aceitar mais este compromisso, auxiliando-me na realização deste trabalho monográfico. A você, rendo minhas sinceras homenagens.

Aos meus queridos pais, Edson Menezes Fontes Filho e Maria de Lourdes Prado Fontes, por acreditarem e apoiar-me em todos os meus sonhos, sem impor condições, ao contrário, sempre me incentivando e me estimulando nas horas mais difíceis.

As minhas irmãs Karina Prado Fontes e Milena Prado Fontes.

Aos meus demais familiares, por sempre acreditarem nas minhas vitórias.

A todos os professores do Curso de Direito desta instituição, pela contribuição decisiva para a minha formação acadêmica. A todos os meus amigos e amigas, colegas de Curso de Direito, aos colegas da Secretaria Municipal de

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Finanças de Aracaju, e, em especial à Deusimar Olinda pelos ensinamentos, solidariedade e compreensão dedicados ao longo desta jornada.

Enfim, a todas as outras pessoas que, direta ou indiretamente, contribuíram para a conclusão deste meu nobre objetivo.

“Tratar com desigualdade a iguais, ou a desiguais com igualdade, seria desigualdade flagrante, e não igualdade real”

Rui Barbosa

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

RESUMO

O presente trabalho versa sobre o alcance da lei municipal nº 2636/98, que delimita o tempo máximo de espera na fila de instituição bancária, mais conhecida como lei dos 15 minutos. O trabalho também aborda, de forma geral, as leis no mesmo sentido espalhadas pelo Brasil. O trabalho monográfico abarca a evolução do direito do consumidor na História e demonstra sua previsão legal na constituição federal, no CDC e especificamente na lei dos 15 minutos. A escolha do tema se deu pelo fato de ser corriqueira a imagem de pessoas em filas intermináveis de bancos, ao passo que há uma lei municipal que protege os cidadãos, mas que, no entanto não é efetiva. Como discussão central, temos a de saber se os municípios possuem competência para legislar sobre o tempo que o usuário permanece na fila bancária. O trabalho objetiva constatar se a sanção é o melhor caminho para a melhoria no atendimento bancário, evidenciar que a matéria é assunto de interesse local e que o município é competente para legislar. O método utilizado na pesquisa foi o dedutivo, partindo das “leis da fila” brasileiras até se chegar à lei sergipana. Os principais autores que embasaram a presente pesquisa foi José Geraldo Britto Filomeno; Rizzato Nunes, Hélio Zaguetto Gama,Gilmar Ferreira Mendes e outros. Restou evidenciado que os municípios possuem de fato competência para legislar sobre tal matéria, por esta ser de interesse local, como previsto na Constituição no Capítulo referente à competência. E ainda, nos entendimentos dos Tribunais tanto o STJ como STF embasam tais afirmativas.

Palavras-chave: Fila Bancária; Sanção; 15 minutos; Dignidade Humana.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

ABSTRACT

The present work deals with the scope of the municipal law No. 2636/98, which defines the maximum time to wait in line at the bank, better known as the law of 15 minutes. The work also discusses, in general, the laws in the same direction throughout Brazil. The monographic work embraces the evolution of consumer law in history and demonstrates its legal provision in the federal constitution, in the CDC and specific in the law of 15 minutes. The choice of topic was given by the fact that it is trivial people in the image of endless rows of banks, while there are a municipal law that protects the citizens, but thatis notyeteffective. Howcentral discussion, we have to knowwhether municipalitieshavecompetence tolegislate onthe time thatuser remainsin thebankqueue. The work aims to determine whether the sanction is the best way to improve the banking attendance, evidence that the the subject matter is of local interest and that the council is competent to legislate. The method used in the deductive research was based on the "laws of the queue" until they get to the Brazilian state of Sergipe law. The principal authors who have shaped the present research was Geraldo José Brito Filomeno; Rizzato Nunes, Hélio Zaguetto Gama, Gilmar Ferreira Mendes and others. Remains evident that municipalities really have competence to legislate on this matter, as this is of local interest, as provided for in the Constitution in Chapter relating the competence. . And also in the minds of both the Courts the STJ the STF as underlying these affirmations.

Keywords: Banking Queue; Sanction; 15 minutes; Human Dignity.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

SUMÁRIO

1 **INTRODUÇÃO**..... 09

2 **HISTÓRICO, PREVISÃO LEGAL E FINALIDADE DA LEI Nº 2638/98**..... 14

2.1 Contexto Histórico do Direito do Consumidor..... 15

2.2 Da previsão legal..... 21

2.2.1 Na Constituição Federal..... 21

2.2.2 No Código de Defesa do Consumidor..... 23

2.2.3 Na Lei 2636/98 - Lei dos 15 minutos..... 28

2.3 Do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana..... 34

2.4 Da Atividade Bancária como relação de Consumo..... 37

3 **DAS CONDUTAS DOS PODERES LEGISLATIVO E JUDICIÁRIO**..... 40

3.1 Da não observância aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade pelo Poder Legiferante..... 41

3.2 Do Mandado de Segurança impetrado pela CEF em face da Coordenadoria de Defesa do Consumidor..... 43

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

4 **DA EFETIVIDADE E ALCANCE DA LEI**..... 46

4.1 Argumentos dos Bancos para o não cumprimento da lei..... 46

4.2 Propostas de Alteração da Lei..... 48

4.3 Das Sanções Administrativas..... 49

4.3.1 Dos Julgados 51

4.4 Do Papel do Judiciário..... 53

5 **CONCLUSÃO**..... 59

6 **REFERÊNCIAS BIBLIOGRÁFICAS**..... 63

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

1 INTRODUÇÃO

O presente trabalho monográfico tem como escopo suscitar o debate acercado alcance da lei municipal nº 2636/98 que delimita o tempo de espera na fila dos estabelecimentos bancários, mais conhecida como “Lei dos 15 minutos” e sua aplicabilidade.

Assunto que a mídia e as organizações que cuidam da proteção dos direitos dos consumidores, quais sejam o PROCON, o CODECON, o IDEC, a Coordenadoria de Defesa do Consumidor –CDC, integrada a Secretaria Municipal de Finanças de Aracaju, além de órgãos também ligados a sua proteção e defesa, como o Ministério Público Estadual de Sergipe, o Ministério Público Federal, os juristas, os banqueiros e a opinião pública, vêm tratando com grande repercussão.

Os bancos, de forma reiterada, alegam em suas defesas que os municípios são incompetentes para legislar sobre a matéria em apreço, e que somente a União tem o poder de regulamentar tal matéria.

No entanto, atualmente, não tem cabimento o argumento fundado na inconstitucionalidade das leis municipais que disciplinam o tempo máximo em que devem as instituições financeiras atender os seus usuários, tendo em vista que esse assunto foi amplamente discutido nos Recursos Extraordinários autuados sob os números: 432789 e 251542(informativo nº 394) restando pacificado no âmbito do Supremo Tribunal Federal que não há qualquer violação à Constituição Federal vigente.

Logo, temos que nos ater aos benefícios e as mudanças comportamentais da sociedade, tanto por parte dos clientes (usuários), quanto das

instituições financeiras (bancos) buscando de forma incansável o respeito aos direitos dos consumidores.

É preambular da Carta Constitucional de 1988 que o Estado Democrático de Direito destina-se a assegurar o exercício dos direitos sociais e individuais, despontando como basilar o bem-estar do cidadão.

Além do bem estar social previsto na Constituição Federal, como valor supremo, é de grande importância ressaltar o respeito ao cidadão e ao princípio da dignidade da pessoa humana, e ainda, a enorme vulnerabilidade do consumidor, amenizada com o advento da lei n° 8.078/90 que surgiu para regular as relações consumeristas.

Como objetivo geral, tem-se seguinte a discussão: o Município de Aracaju possui competência ou não para legislar sobre a matéria do tempo de espera na fila bancária, e aplicar as sanções previstas na lei?

O trabalho objetiva, especificamente, constatar se a sanção é o melhor caminho para a melhora na qualidade e rapidez no atendimento aos usuários bancários; deixando patente a fragilidade do consumidor, amparado pelo legislador constitucional e pelo CDC, e isto se pauta, em evidenciar que a matéria é assunto de interesse local e compete sim ao município legislar.

Diante de tais prerrogativas, a escolha do tema se deu por ser cada vez mais corriqueira a imagem dos cidadãos presos nas filas bancárias em todo país, neste caso mais específico no município de Aracaju. O intento dos que defendem a lei é o de coibir tais abusos por parte dos banqueiros (fornecedor), que é a classe que mais lucra neste país, contra a parte mais frágil dessa relação, qual seja o consumidor.

Do mesmo modo, em capitulo específico ficará demonstrada a visão dos

estabelecimentos bancários sobre a lei n° 2636/98 aracajuana, e a intenção de tentar convencer que a atividade bancária não caracteriza relação de consumo e também que o município é incompetente para legislar sobre a matéria em debate.

Neste sentido, o presente trabalho de pesquisa tem o intuito de fomentar a discussão e demonstrar aos bancos a seriedade e crescente força das leis de espera na fila de bancos em todo o país, principalmente no município Aracajuano.

No âmbito deste trabalho monográfico foi estabelecida a seguinte questão norteadora: “Os municípios possuem competência para legislar sobre a matéria de lei que fixa o tempo máximo de espera em fila de banco?”.

Além desse questionamento, para uma melhor compreensão do tema, são levadas em consideração outras questões norteadoras que auxiliam na busca de respostas que poderão sintetizar o problema, e trazer-lhe possíveis soluções, tais como:na penalidade de suspensão do Alvará de Funcionamento, o consumidor restará prejudicado com o fechamento das agências que descumpriram a lei, ou pelo contrário, seus direitos estariam resguardados? Os valores das multas da atual “lei da fila”, aplicadas na capital aracajuana, são suficientes para alterar o comportamento das instituições financeiras e impor que estas melhorem seu atendimento, aumentando inclusive seu número de caixas para então adequar-se às leis da fila, e ainda, o tempo de suspensão é razoável? Como funciona a execução da lei pelo Poder Executivo? Qual tem sido o entendimento no âmbito judicial, mero aborrecimento ou caracterização de dano moral? Quais os argumentos dos bancos para o não cumprimento da lei?

Este Trabalho está dividido em seis partes, que receberam denominações específicas, porém interligados entre si, quais sejam: Introdução - indica qual o conteúdo objeto da pesquisa e a forma como ela se desenvolverá, estabelecendo os

objetivos e como eles serão atingidos; Capítulo 1 – Histórico, Previsão Legal e Finalidade da Lei nº 2636/98, irá demonstrar a história e a evolução do direito do consumidor, e a previsão legal na Constituição Federal, no CDC e nas leis de 15 minutos, dando maior ênfase a lei aracajuana (lei nº 2636/98, alterada pela 3441/2007); Capítulo 2 – Das Condutas dos poderes Legislativo e Judiciário,este capítulo demonstrará as incongruências da lei e a atuação do judiciário perante a mesma; Capítulo 3 – Da Efetividade e Alcance da Lei, falará sobre os argumentos dos bancos para o não cumprimento da lei, das sanções administrativas aplicadas, das propostas de alteração da lei e, ainda, do papel do judiciário; Conclusão, demonstrará, com base na melhor doutrina, em julgados pelo país e recursos extraordinários, que os municípios possuem competência para legislar sobre a lei que delimita tempo máximo de espera na fila de atendimento bancário.

Esta pesquisa tem fundo exploratório/descritivo, com ênfase numa abordagem qualitativa. Foi realizada em livrarias, bibliotecas públicas e particulares, sites jurídicos importantes que veiculam o pensamento de grandes doutrinadores da seara consumerista, bem como a jurisprudência dos nossos tribunais a respeito do tema, fundamentalmente, o do Supremo Tribunal Federal.

A abordagem do tema foi feita predominantemente a partir do método dedutivo, partindo do estudo da Lei Municipal nº 2636/98 para chegarmos à situação específica que é o atendimento aos clientes bancários dentro do prazo fixado na lei dos 15 minutos.

E, ainda, a análise dos dispositivos constitucionais e legais sobre a matéria, bem como de autores clássicos do direito de defesa e proteção do consumidor.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

O marco temporal desta pesquisa foi o surgimento de leis municipais espalhadas pelo Brasil que tratam da fixação de tempo máximo de atendimento em filas de caixas em instituições bancárias.

Como método auxiliar foi utilizado o histórico.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

2 HISTÓRICO, PREVISÃO LEGAL E FINALIDADE DA LEI Nº 2636/98

A lei municipal em comento, Lei Municipal n° 2636/1998, conhecida como lei dos 15 minutos, alterada por nova lei municipal n° 3441/2007, teve sua origem no projeto de iniciativa da vereadora Tânia Soares.

Sua finalidade, conforme reza na ementa, é dispor sobre sanções administrativas aos estabelecimentos bancários que infringirem direitos dos consumidores, além de estabelecer outras providências.

Ademais, previu em seu texto que o Poder Executivo Municipal, no âmbito de suas competências, ficaria obrigado a aplicar as sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento. Definiu o que seria considerado abuso e estabeleceu as penas a serem aplicadas pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor, quando do cometimento de tais abusos. O Poder Executivo, para a fiel execução da lei, a regulamentou, por via dos Decretos nº (s) 663/2005 e1422/2007.

Portanto, não restam dúvidas de que o objetivo da citada Lei dos 15 minutos é de grande valor e tal prescrição normativa veio com a finalidade de melhorar a vida dos munícipes consumidores no que diz respeito às longas esperas em filas de bancos para serem atendidos. Vale lembrar que vários Municípios brasileiros também possuem leis no mesmo sentido, como, por exemplo, o município do Rio de Janeiro, o de Porto Alegre e o de Salvador.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

2.1 Contexto Histórico do Direito do Consumidor

Nota-se que desde o antigo Código de Hamurabi há certa preocupação, ainda que de forma indireta, em resguardar o consumidor. Como exemplo, cabe a citação de Brito Filomeno (2007, p. 02-03) sobre o citado código:

> [...] a Lei nº 233 rezava que o arquiteto que viesse a construir uma casa cujas paredes se revelassem deficientes teria a obrigação de reconstruí-las ou consolidá-las às suas próprias expensas. Extremas, outrossim, eram as consequências de desabamentos com vítimas fatais: o empreiteiro da obra, além de ser obrigado a reparar cabalmente os danos causados ao empreitador, sofria punição (morte), caso houvesse o mencionado desabamento vitimado o chefe da família; caso morresse o filho do dono da obra, pena de morte para o respectivo parente do empreiteiro, e assim por diante. Da mesma forma o cirurgião que "operasse alguém com bisturi de bronze" e lhe causasse a morte por imperícia: indenização cabal e pena capital [...]

Também na Grécia, de acordo com a *Constituição de Atenas* de Aristóteles, havia uma embrionária preocupação com a defesa do consumidor. Segundo relata Aristóteles apud Brito Filomeno (2007, p.03):

> São também designados por sorteio os fiscais de mercado, cinco para o Pireu e cinco para a cidade; as leis atribuem-lhes os encargos atinentes às mercadorias em geral, a fim de que os produtos vendidos não contenham misturas nem sejam adulterados; são também designados por sorteio os fiscais das medidas.

Já na França, Luiz XI punia com banho escaldante aquele que vendesse manteiga com pedra no seu interior para aumentar o peso, ou leite com água para aumentar o volume.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

No Brasil, desde o período colonial do Séc. XVII observa-se uma preocupação com a punição dos infratores às normas de proteção ao consumidor, como prescreve José Geraldo Brito Filomeno (2007, p. 04):

> [...]entre as principais normas que regiam a cidade de Salvador, elaboradas pelo Senado da Câmara, por meio de posturas municipais, uma delas, editada em 27-8-1625, obrigava todos os vendeiros a fixarem os "escritos da almoçataria na porta para que o povo os lesse". Impunham –se aos infratores a multa, nada desprezível para a época, de seis mil réis, já que o físico e cirurgião-mor da Bahia, Francisco Vaz Cabral, recebia 30 mil réis por ano; e um advogado, que exercia a função de síndico da Câmara, ganhava 20 mil réis anualmente. Havia também multa desse valor para quem vendesse mercadorias acima das tabelas fixadas, como peixe e pastel, multa de 500 réis para quem vendesse bananas acima do tabelamento (quatro bananas a cinco réis, por exemplo). Vender 2 ovos a mais de 20 réis resultava para o infrator multa de dois mil réis. E a mesma punição era prevista para quem burlasse a seguinte tabela: quatro laranjas – uma moeda (cinco réis); 10 mangabas – uma moeda; seis cajus – uma moeda; seis pepinos – um vintém; três limas doces – uma moeda etc.[...] a pena mais severa era reservada para os taberneiros que vendessem vinho acima do preço tabelado. A começar pela limitação de tabernas, foram fixadas em no máximo 12 em Salvador, mediante lei de 3-4-1652. Por conta da grande demanda de vinho, era comum aos taverneiros inflacionar o mercado. E, após muitas queixas da população, a Câmara decidiu punir severamente os infratores. Assim, quem vendesse o canada (medida equivalente a 1,4 litros) acima de 2 cruzados (800) réis, seria "preso na enxovia (a pior cela da cidade) e dela levado para ser açoitado pelas ruas, ficará inábil para vender e desterrado dessa capitania para todo o sempre.

Na Suécia, a primeira legislação protetora do consumidor foi em 1910. Já nos EUA, criou-se em 1914, a *Federal Trade Comission*, que tinha como objetivo aplicar a lei antitruste e proteger os interesses do consumidor**.**

E ainda, nos Estados Unidos, 1773, à época em que era colônia, o episódio contra o imposto do chá no porto de Boston (*Boston TeaParty*) é um registro típico de manifestação de reação dos consumidores contra as exigências exorbitantes do produtor inglês.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

O Direito de proteção e defesa do consumidor é uma subdivisão, ou seja, um ramo do Direito Privado inserido do ordenamento jurídico brasileiro. Por ordenamento jurídico entende Paulo Nader (2008, p. 35):

> O ordenamento jurídico é um conjunto harmônico de regras que não impõe, por si, qualquer divisão em seu campo normativo. A setorização em classes e ramos é obra de iniciativa da Ciência do Direito ou Dogmática Jurídica, na deliberação de organizar o Direito Positivo, para fazê-lo prático ao conhecimento, às investigações científicas, à metodologia do ensino e ao aperfeiçoamento das instituições jurídicas.

Este ramo do ordenamento jurídico brasileiro é relativamente recente e tem seu marco histórico, como ramo do Direito, a partir da segunda metade deste século, principalmente na década de sessenta com o movimento consumerista norte-americano.

No entanto, desde o período pós-guerra, que compreende o período entre 1945 a 1947, os movimentos de proteção e defesa do consumidor surgiram em diversos países do mundo, entre eles o Canadá, a Inglaterra, a Alemanha, França, Bélgica e Áustria.

Nesse diapasão, Macedo Júnior (1998, p.26), explicita com grande esmero que o surgimento do direito do consumidor tem ligação direta com a fenomenologia econômica do período pós-guerra:

> A história do direito do consumidor está associada diretamente ao surgimento dos mercados de consumo de massa, especialmente após a Segunda Guerra Mundial, período em que houve uma expansão no consumo de bens duráveis jamais vista na história do capitalismo. Especialmente neste período viu-se desenvolver de maneira bastante generalizada entre as economias capitalistas mundiais a ‘sociedade de consumo’ nos padrões pioneiramente estabelecidos nos Estados Unidos e rapidamente acompanhada pelas demais economias capitalistas avançadas. É o próprio, pois, afirmar que a sociedade de consumo de

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> massa compõe o ambiente no interior do qual irá se desenvolver o direito do consumidor.

Segundo Zaghetto Gama (2008, p. 02), o movimento consumerista teve sua origem nas lutas dos grupos sociais contra as discriminações de raça, sexo, idade e profissões ocorridas no final do século XIX e no início do século XX. (ZAGUETTO GAMA, 2008, p. 02)

Continua o referido autor, Zaghetto Gama (2008, p. 04), fazendo alusão em seu livro a um caso muito interessante que corroborou com a evolução do movimento consumerista da década de 60:

> Na década de 1960 o movimento consumerista ganhou força nos Estados Unidos, quando o advogado Ralph Nader elaborou um relatório na condição de assessor do Departamento de Trabalho norte-americano para assuntos de segurança nas rodovias. Descobriu ele que a maioria dos acidentes era ocasionada pela falta de segurança dos veículos vendidos ao público. Ações judiciais visando os direitos indenizatórios proliferaram nos EEUU.

No entanto, a evolução do Direito do Consumidor nos remete a um passado mais distante, ao começar pelo Estado Liberal que surgiu no século XVIII em contraposição ao Estado absoluto e veio assegurar o indivíduo em face do Estado.

O Estado Liberal tem como características o poder limitado; os direitos individuais e políticos; a defesa da livre iniciativa, livre concorrência e a não intervenção do Estado na esfera privada. Adam Smith, um dos principais pensadores do liberalismo, afirmava: ”É suficiente que deixemos o homem abandonado em sua iniciativa para que ao perseguir seu próprio interesse promova o dos demais. O interesse privado é o motor da vida econômica”. (SMITH apud DERANI, p.32).

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Além do Estado Liberal, para se conseguir entender a origem desse ramo autônomo do direito, faz-se necessário dar especial atenção à Revolução Industrial.

Nesse diapasão, tem-se que anteriormente à Revolução Industrial a produção era realizada em menor escala, já que sua forma era a artesanal e baseada em núcleo familiar ou em uma pequena quantidade de pessoas (CAVALIERI FILHO, 2008).

Com a revolução alterou-se esse modo de produção que passou a substituir o trabalho artesanal pelo trabalhado assalariado, o uso de máquinas e a produção em massa.

Em consequência deste tipo de produção, os defeitos nos produtos ficaram mais recorrentes do que os que eram confeccionados de modo manual, temos como exemplo o crescimento da indústria automobilística, que produzia veículos para o mundo inteiro e estes de forma recorrente apresentam algum tipo de vício ou defeito, fatos que geravam e ainda geram danos a uma quantidade indeterminada de pessoas.

A partir desse processo histórico começaram a surgir pequenas organizações preocupadas com a discussão das questões no âmbito das relações de consumo, ligando os interesses dos consumidores às conquistas sociais vividas, como as jornadas definidas de trabalho, o respeito ao trabalho da mulher e do menor, as lutas contra discriminações pessoais e sociais e a presença das empresas nas vidas das comunidades (GAMA, 2008, p.01).

A partir daí, foi criada a primeira organização, bastante conhecida, que foi caracterizada por uma pequena legião de advogados de Nova Iorque, que tinha como objetivo assegurar melhores condições para os trabalhadores do comércio.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Tinha o objetivo de que os referidos trabalhadores pudessem ser mais atenciosos, asseados, dotados de informação sobre o que faziam ou negociavam e até mesmo sadios, para proporcionar melhores relacionamentos com os fregueses dos estabelecimentos comerciais. Conforme aduz Zagueto (2008, p.03), a saber:

> Tratou-se da New York ConsumersLeague, criada em 1981, e que via na necessidade do cumprimento das boas normas dos direitos trabalhistas, da higiene e da segurança do trabalho, por parte dos empregadores, os reflexos nas melhorias dos atendimentos aos consumidores.

No âmbito do Direito Consumerista, ainda que já havendo leis que resguardavam os direitos do consumidor no Brasil, como o Código Penal, a lei de Economia Popular e o Código Civil (principalmente), não havia uma tutela específica para as relações de consumo, conforme descreve Friso (2007, p. 01):

> A tutela específica do consumidor apenas surgiu no Brasil com o advento do Código de Defesa do Consumidor, por meio da Lei 8.078/90, que traz em seu bojo normas que transformam o sistema jurídico brasileiro, com princípios e normas próprios, disponibilizando instrumentos adequados de tutela do consumidor, seja no âmbito individual ou coletivo.

Portanto, pela análise histórica das relações de consumo, percebe-se que a lei nº 8.780/90 teve, com o seu nascedouro, a importância missão de preencher o vácuo que havia no que se refere à tutela de proteção ao cidadão-consumidor.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

2.2 Da Previsão Legal

As legislações municipais que delimitam o tempo de 15 (quinze) minutos para o atendimento aos clientes em instituição bancária são baseadas primeiramente na Constituição Federal de 1988, ou seja, na nossa Carta Maior - também chamada de Carta Magna -, no novo Código de Proteção e Defesa do Consumidor de 11 de Setembro de 1990 e finalmente nas próprias leis municipais espalhadas pelo país que estipulam o tempo de 15 minutos para o atendimento em filas bancárias.

2.2.1 Na Constituição Federal

É indubitável que a Constituição, no Estado Democrático de Direito, é a lei máxima que submete todas as pessoas, bem como os próprios Poderes Legislativo, Executivo e o Judiciário. Ela é a lei fundamental do Estado.

O direito do consumidor está previsto na Constituição Federal de 1988 e já no Título referente aos Direitos e Garantias fundamentais, art. 5º, em seu inciso XXXII,reza: “O Estado promoverá, na forma da lei, a **defesa do consumidor**” (sem grifos no original).

O citado ramo do Direito trata-se de um microssistema legislativo e classifica-se em norma de ordem pública e interesse social, ou seja, norma cogente (BRAGA NETTO, 2011).

Da mesma forma, ainda na Constituição, em seu artigo 170, que trata da ordem econômica e financeira do Estado, assevera:

> Art. 170 - A ordem econômica, fundada na valorização do trabalho humano e na livre iniciativa, tem por fim assegurar a todos existência digna, conforme os ditames da justiça social, observados os seguintes princípios:
>
> (...)
>
> **V – defesa do consumidor**".(sem grifos no original)

A defesa do consumidor também encontra-se prevista no art. 48 dos Atos de Disposições Transitórias Constitucionais, determinando ao Congresso Nacional a elaboração do CDC.

No mesmo sentido, o Coordenador de Defesa do Consumidor da Secretaria Municipal de Finanças do Município de Aracaju, Deusimar Olinda Alves (2011, p. 04), em sede de julgamento no processo administrativo nº 28/2011, quanto à violação à lei em comento (Lei nº 2636/98), nos traz um esclarecimento de grande valia do que seja a constitucionalidade dos direitos do consumidor:

> Percebe-se que os direitos básicos do consumidor, deitam raízes em solo constitucional e que as legislações infraconstitucionais, dentre elas a lei nº 2636/98, nada mais são do que "raios solares" que se prolongam para alcançar, nos mais longínquos espaços da nossa república democrática, os hipossuficientes cidadãos consumidores, que se deparam, no seu dia-dia, com enormes dificuldades, diante da desigualdade perante os fornecedores.

Portanto, é notório que a proteção ao direito do consumidor está previsto na Carga Magna, inclusive no seu Ato de disposições Transitórias e este diploma vem para regular as relações de consumo entre os fornecedores e os consumidores, que por sua vez é a parte fragilizada dessa relação.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

2.2.2 No Código de Defesa do Consumidor

O código de defesa do consumidor é um diploma legal que não obedece a uma severa divisão temática, não se importando com a divisão do direito em diversos ramos, preocupa-se, sim, com a efetividade.

São os denominados microssistemas legislativos. Leis que abarcam, em um único diploma, várias disciplinas jurídicas, quais sejam civil, penal, administrativo, processo civil, etc.

Essa é uma visão inovadora de legislar tendo em foco questões como, o consumo, os idosos, as crianças, etc. Temos como exemplos, o Estatuto da Criança e do Adolescente, o Estatuto do Idoso, e a Lei de Locações (BRAGA NETTO, 2011).

Neste sentido ressalta Rizzato (2007, p. 65):

> Não será possível interpretar adequadamente a legislação consumerista se não tiver em mente esse fato de que ela comporta um subsistema no ordenamento jurídico, que prevalece sobre os demais – exceto, claro, o próprio sistema da Constituição, como de resto qualquer norma jurídica de hierarquia inferior -, sendo aplicável a outras normas de forma supletiva e complementar.

É valido acrescentar que com a edição do Código de Defesa do Consumidor iniciou-se um novo modelo jurídico dentro do ordenamento constitucional brasileiro, pouco explorado pela Teoria do Direito.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Em primeiro plano, o CDC é um código pré-determinado pela Constituição Federal de 5 de outubro de 88 (conforme art. 48 do ADCT/CF), o que legitima a sua criação, aplicação e sua base constitucional.

Além disso, a Lei nº 8078/90 é uma lei principiológica, tipo de norma que inexistia até o seu surgimento no Sistema Jurídico Nacional.

Nesta senda, Rizzato (2007, p. 66) entende como Lei Principiológica:

> [...] aquela que ingressa no sistema jurídico, fazendo, digamos assim, um corte horizontal, indo, no caso do CDC, atingir toda e qualquer relação jurídica que possa ser caracterizada como de consumo e que esteja também regrada por outra norma jurídica infraconstitucional. Assim, por exemplo, um contrato de seguro de automóvel continua regulado pelo Código Civil e pelas demais normas editadas pelos órgãos governamentais que regulam o setor (Susep, Instituto de Resseguros etc), porémestão tangenciados por todos os princípios e regras da lei nº 8.078/90, de tal modo que, naquilo que com eles colidirem, perdem eficácia por tornarem-se nulos de pleno direito.

Assim,a lei consumerista veio para tornar explícitos, nas relações de consumo, os ditames constitucionais anteriormente previstos.

Quanto à sua natureza, o CDC é uma norma infraconstitucional, cogente, de ordem pública e de interesse social, geral e principiológica. Ela prevalece sobre todas as demais normas anteriores, ainda que especiais, que com ela se choquem.

Ademais, o Código de Defesa do Consumidor, leva em consideração valores e princípios tais como o da Vulnerabilidade do consumidor, a Boa-Fé objetiva, a Transparência, a Informação, a Segurança, o Equilíbrio nas prestações, a Equidade, entre outros.

O legislador ordinário, assim, legislou a respeito da defesa do consumidor, como se pode verificar em seu art. 4º:

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> Art. 4º - A Política Nacional das Relações de Consumo **tem por objetivo** o atendimento das necessidades dos consumidores, **o respeito à sua dignidade**, saúde e segurança, a proteção de seus interesses econômicos, **a melhoria da sua qualidade de vida**, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios: (Redação dada pela Lei nº 9.008, de 21.3.1995) (sem grifos no original)
>
> I – reconhecimento da **vulnerabilidade** do consumidor no mercado de consumo (sem grifos no original);
> II - **ação governamental no sentido de proteger efetivamente o consumidor** (sem grifos no original);

Portanto, pela simples leitura e análise do art. 4º do referido Código, depreende-se os objetivos que visa alcançar, visto que não são apenas às necessidades dos consumidores e o respeito à sua dignidade – de sua saúde e segurança, proteção de seus interesses econômicos, melhoria de sua qualidade de vida, como também à imprescindível harmonia nas relações de consumo.

Porém, o que significa relação jurídica de consumo? Convém responder tal questionamento, dizendo que haverá relação jurídica de consumo sempre que for possível verificar em um dos pólos da relação o consumidor, e no outro, o fornecedor, ambos transacionando produtos ou serviços. (NUNES, 2007)

Ainda em análise aos artigos dispostos no CDC, e coma finalidade de desvendar o significado da palavra consumidor, faz-se necessário o estudo do art. 2º do CDC: *"Consumidor é toda pessoa física ou jurídica que adquire ou utiliza produto ou serviço como destinatário final"*.

Comentando este artigo nos ensina (NUNES, 2007, p. 71):

> Consumidor é a pessoa física, a pessoa natural e também a pessoa jurídica. Quanto a esta última, como a norma não faz distinção, trata-se de toda e qualquer pessoa jurídica, quer seja uma microempresa, quer seja uma multinacional, pessoa jurídica civil ou comercial, associação, fundação etc.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Ainda sobre o conceito de consumidor, o verbo “adquirir”, empregado em seu texto, deve ser interpretado em seu sentido mais amplo, qual seja, o de se obter o produto ou serviço a título oneroso ou gratuito. Assim assevera Rizzato (2007, p. 73):

> [...] não se trata apenas de adquirir, mas também de utilizar o produto ou serviço, ainda quando quem o utiliza não o tenha adquirido. Isto é, a norma define como consumidor tanto quem efetivamente adquire (obtém) o produto ou serviço como aquele que, não o tendo adquirido, utiliza-o ou consome.

Assim, por exemplo, se um pai contrata os serviços de um cirurgião e um anestesista para realizar procedimentos cirúrgicos em seu filho, este último, será considerado consumidor dos serviços prestados, visto que o filho foi o destinatário final da relação de consumo.

Quanto ao conceito de fornecedor, este também se encontra disposto corpo do texto da lei nº 8.078/90, em seu artigo 3º, que assim dispõe:

> “Art. 3° Fornecedor é toda pessoa física ou jurídica, pública ou privada, nacional ou estrangeira, bem como os entes despersonalizados, que desenvolvem atividade de produção, montagem, criação, construção, transformação, importação, exportação, distribuição ou comercialização de produtos ou prestação de serviços.

Ainda sobre o conceito de fornecedor esmiúça (RIZZATO, 2007, p. 86):

> Não há exclusão alguma do tipo de pessoa jurídica, já que o CDC é genérico e busca atingir todo e qualquer modelo. São fornecedores as pessoas jurídicas públicas ou privadas, nacionais ou estrangeiras, com sede ou não no País, as sociedades anônimas, as por quota de responsabilidade limitada, as sociedades civis, com ou sem fins lucrativos, as fundações, as

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> sociedades de economia mista, as empresas públicas, as autarquias, os órgãos da Administração direta etc.

Também não há dúvida quanto à submissão das instituições financeiras ao Código de Defesa do Consumidor (lei nº. 8.078/90), conforme se pode verificar no §2º do artigo 3º, que inclusive foi objeto de AÇÃO DIRETA DE INCONSTITUCIONALIDADE, na qual a sociedade saiu vitoriosa: *"§ 2° Serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".* E, ademais tal questão encontra-se pacificada nos tribunais.

Quanto aos Direitos Básicos do Consumidor, estes encontram-se estampados no Capítulo III, artigos 6º e 7º do CDC. Logo, é de grande valia destacarmos o art. 6º, VI que garante a prevenção e reparação de danos patrimoniais e morais, individuais, coletivos ou difusos e o inciso VII que resguarda o direito de acesso aos órgãos judiciários e administrativos.

Neste diapasão assevera Nunes (2007, p. 137):

> A proteção de acesso aos órgãos administrativos e judiciais para prevenção e garantia de seus direitos enquanto consumidores é ampla, o que implica abono e isenção de taxas e custas, nomeação de procuradores para defendê-lo, atendimento preferencial etc. (Conforme regra do inciso VII do art. 6º.)

Quanto à defesa dos interesses dos consumidores, estes tanto podem ser individuais como coletivos, difusos e individuais homogêneos, conforme dispõe o Código de Defesa do Consumidor em seu art.81: "A defesa dos interesses e direitos

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

dos consumidores e das vítimas poderão ser exercidos em juízo, individualmente ou a título coletivo".

2.2.3 Na Lei 2636/98 – Lei dos 15 minutos

Desde o surgimento do Código de Defesa do Consumidor, o número de leis que versam sobre o tempo de espera no atendimento bancário brasileiro vem crescendo. Todavia, durante longo tempo essas legislações ficaram esquecidas e não tinham a sua aplicabilidade efetivada.

A ementa da Lei nº 2636/98, em comento, dispõe que se refere a Sanções administrativas a Estabelecimentos Bancários Infratores dos Direitos dos Consumidores e dá outras tratativas.

Desta forma o artigo 1º da referida lei estipula:

> Art. 1º - Fica o Poder Executivo Municipal de Aracaju, no âmbito de suas competências, obrigado a aplicar sanções administrativas quando dos abusos ou infrações cometidas pelos estabelecimentos de prestação de serviços bancários ao consumidor no que se refere ao tempo de espera para atendimento ao usuário.

A referida lei, em seu parágrafo único alterado e transformado em § 1º pela lei nº 3441/2007, dispõe que:

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> caracteriza abuso ou infração dos estabelecimentos bancários, aqueles casos em que, comprovadamente, o usuário seja constrangido a um tempo de espera para atendimento superior a:
> I – 15 (quinze minutos) em dias normais;
> II – 30 (trinta minutos) às vésperas e após feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais, não podendo ultrapassar esse tempo, em hipótese alguma.

No entanto, a referida lei municipal Aracajuana não foi aplicada de pronto. Contudo, com a elaboração da lei nº 3441/2007, pelo prefeito de Aracaju, que alterou artigos da lei original, como também a edição do decreto 1422/2007, que deu nova regulamentação e determinou que um Auditor Fiscal do Município seria competente para coordenar a defesa do consumidor, inclusive em relação aos bancos, começou-se a por em prática a referida lei da fila.

Nesta linha discorreu OLINDA ALVES (2011, p. 03):

> Em que pese a nobre finalidade da lei em comento, durante um bom tempo ela ficou "adormecida", sem qualquer aplicabilidade e sem nenhuma fiscalização por parte do poder executivo. Entretanto, com o advento da lei n º 3441, que alterou algumas das disposições da lei de origem, o chefe do poder executivo editou o Decreto nº 1422/2007, dando-a nova regulamentação e estabeleceu que um Auditor do Município seria nomeado para zelar pelo que dispunha a lei consumerista. Desse modo, fundamentalmente a partir do advento, em 2007, do Decreto mencionado, iniciou-se, efetivamente, a aplicação da lei dos 15 minutos.

Ultrapassado esse primeiro obstáculo da não efetivação legislativa, juntamente com a nomeação de um Coordenador de Defesa do Consumidor, a tarefa agora era a de notificar e fiscalizar os estabelecimentos bancários para saber se todos tinham instalado os equipamentos emissores de senhas, pois segundo o art. 2º da lei, para a comprovação do tempo de espera na fila, o usuário consumidor apresentaria o bilhete de senha de atendimento, onde constaria mecanicamente, o horário do atendimento. E ainda, obrigou os estabelecimentos bancários que ainda

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

não faziam uso do sistema de senhas de atendimento, a instalá-los, no prazo de 30 dias.

Na mesma linha, citou OLINDA ALVES em artigo recém publicado na no sítio da ESMESE (2011, pag. 04) *in verbis:*

> A equipe encarregada da fiscalização, num primeiro momento, fez visitas quase que diariamente aos estabelecimentos bancários, orientando-os e notificando-os para que instalassem os equipamentos emissores de senha, sendo exitosa a tarefa.

Dessa forma, homogeneamente, todos instalaram tal equipamento em suas agências e postos de atendimento ao público consumidor. Logo em seguida, outro foi o objetivo, o atendimento ao usuário-consumidor dos serviços bancários dentro do tempo estabelecido legalmente, qual seja, 15 minutos em dias normais e 30 minutos em véspera e após feriados prolongados e em período de pagamento dos servidores públicos federais, estaduais e municipais.

O não atendimento em 15 (quinze) ou 30 (trinta)minutos, nos termos do art. 3º da lei em comento, alterado em partes pela 3441/2007, acarretaria nas seguintes sanções:

> Art. 3º (...)
> I – Advertência quando da primeira infração ou abuso;
> II – Multa no valor de R$ 1.000,00 (hum mil reais) até a terceira reincidência, majorando-se em 100% (cem por cento) do valor original a cada nova infração;
> III – Suspensão do Alvará de Funcionamento após a quarta reincidência.

Pelo procedimento descrito no artigo 4º da lei, as denúncias pelo descumprimento das determinações legais podem ser feitas por qualquer munícipe

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

consumidor ou entidade da sociedade civil regularmente constituída, desde que devidamente acompanhadas dos comprovantes de excesso de tempo no atendimento conforme a legislação.

Quanto às exceções a aplicação da lei, são os casos em que, desde que comprovada, a ocorrência do atendimento superior a 15 ou 30 minutos ter se dado por força maior, como a falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados ou quando houver greve promovida pelos bancários.

Assim reza o § 2º do art.1º da referida lei:

> Art. 1º
>
> (...)
>
> § 2º - Não será considerada infração a esta Lei, desde que devidamente comprovada, quando a ocorrência do parágrafo anterior deste artigo decorrer de:
> I – força maior, tais como falta de energia elétrica e problemas relativos à telefonia e transmissão de dados;
> II – greve promovida pelos bancários

A lei dos 15 minutos, apesar da importância de sua existência, não tem logrado o resultado que a sociedade Aracajuana dela espera. Os motivos que levam a esse entendimento, qual seja, a pouca efetividade da lei, são diversos.

O primeiro deles parece estar nas penas cominadas às instituições infratoras. Aduz o art. 3º da lei n º 2636/98 em sua redação original, *in verbis*:

> Art. 3º. As sanções administrativas serão aplicadas quando da reincidência de abusos ou infrações, sendo:
>
> I – Advertência quando da primeira infração ou abuso;
> II – Multa;
> III – Suspensão do Alvará de Funcionamento por 06 (seis) meses;
> IV – Cassação do Alvará de Funcionamento.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

A primeira sanção, qual seja, a advertência, não tem conteúdo patrimonial, sendo apenas um pressuposto para a aplicação da sanção pecuniária que vem em seguida. Esta tem seu valor irrisório, valor que não desencoraja os bancos a descumprirem a lei. Assim propugna OLINDA (2011, p. 05):

> Essa, a seu turno, que se inicia pelo valor de R$1.000,00 (mil reais) e chega a R$2.000,00 (dois mil reais) na reincidência, não "assusta" os bancos, tendo em vista a sua ínfima densidade econômica, comparada a capacidade patrimonial dos bancos.

Contrapondo a lei Aracajuana, no município do Rio de Janeiro, a sanção pecuniária tem seu início no valor de R$10.000,00 (dez mil reais) e máximo R$160.000,00 (cento e sessenta mil reais). Dessa forma, o legislador foi razoavelmente proporcional ao poder econômico dos bancos.

Em relação à sanção de Suspensão de Alvará de Funcionamento por seis meses, esta é considerada grave, desarrazoada e desproporcional e apesar de já ter sido aplicada a seis agências bancárias da capital, não tiveram efetividade total, pois algumas estão pendentes de recursos administrativos perante a segunda instância, qual seja, Conselho Municipal de Contribuintes.

No entanto, houve a suspensão do alvará de funcionamento da Agência Do Banco do Brasil – Centro, General Valadão, que estaria programada para o dia 28 do mês de Setembro deste ano.

No entanto sua aplicação foi inepta devido à concessão de liminar pelo Tribunal do Estado de Sergipe, suspendendo a decisão. Como estampado em Manchete no site infonet (27/ 09/ 11, 11h: 35 min):

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> O Tribunal de Justiça de Sergipe (TJ/SE) concedeu liminar suspendendo a decisão do Conselho do Contribuinte (Secretaria Municipal de Finanças) que determinava o fechamento da agência do Banco do Brasil localizada à praça General Valadão. De acordo com a notificação, a agência deveria fechar as portas nesta quarta-feira, 28, por um período de seis meses, em função do desrespeito à Lei dos 15 minutos. Com esta decisão, a agência não terá alterado o seu funcionamento.

Ao saber da decisão do Conselho de Contribuintes pelo fechamento da agência, o Banco do Brasil ajuizou uma ação no Tribunal de Justiça de Sergipe com o pedido de tutela antecipada na 3º Vara Cível e com um mandado de segurança contra ato da Secretaria municipal de finanças de Aracaju, que determinou a aplicação de sanção administrativa de suspensão do Alvará de Funcionamento de uma de suas agências pelo período de seis meses.

A Cassação do Alvará de Funcionamento, medida extremada, não mais existe haja vista que foi expressamente revogada pela lei 3441/2007.

Apesar da crítica a pena de Suspensão do Alvará de Funcionamento por seis meses, o que se considera exagerada não é a Suspensão em si, mas a sua extensão. Em outros municípios do país, essa pena está também cominada nas leis que estabelece limite máximo de atendimento em fila bancária, como, por exemplo, do Município de Salvador. Todavia, é um por um período de tempo que não ultrapassa 10 dias.

Fazendo referência à lei no mesmo sentido, aplicada no município de Salvador, destaca-se notícia extraída do site de internet UOL, em 13.07.2911:

> **Salvador fecha agência por descumprir lei dos 15 minutos**(sem grifos no original)
> Salvador - Servidores da Secretaria Municipal de Serviços Públicos e Prevenção à Violência de Salvador (Sesp) fecharam e lacraram no fim desta manhã a agência do Banco do Brasil do bairro da Liberdade. O motivo para a ação, segundo a administração municipal, foi o desrespeito da agência à **Lei Municipal 5.978/01**, chamada de Lei dos 15 minutos, que estabelece em até 15 minutos o tempo de espera dos clientes na fila de agências e

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> postos bancários. De acordo com a prefeitura, a agência já havia sido notificada seis vezes por descumprir a regra e só poderá ser reaberta quando promover a ampliação de 30% no número de funcionários. O banco não se pronunciou sobre a ação da prefeitura (sem grifos no original).

Logo, não deve, jamais, ser extinta a pena, visto que nenhuma lei alcança sua eficácia se, ao seu descumprimento, não lhe for aplicada a sanção.

2.3 Do Princípio da Dignidade da Pessoa Humana

Os princípios, como se sabe, são as verdadeiras vigas mestras, alicerces, bases fortes sobre os quais se constrói um sistema jurídico.

Estes possuem função sintetizadora do ordenamento, primazia formal e material sobre as regras jurídicas, impondo padrões e limites à ordem jurídica vigente (GARCIA E THOMÉ, 2011).

E ainda conforme Garcia e Thomé (2011, p. 17):

> Importante destacar ainda sua função normogenética na medida em que atuam na elaboração das regras jurídicas. Perante eventuais antagonismos existentes entre valores constitucionais, deve-se fazer o juízo de adequação de princípios e a ponderação de valores.

O princípio da dignidade da pessoa humana remonta à Declaração Universal dos Direitos do Homem que obteve sua aprovação na Assembléia Geral das Nações Unidas no ano de 1948.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Tal Declaração se originou e se fundamentou a partir da já existente Declaração dos Direitos do Homem e do Cidadão de 1789, decorrente da Revolução Francesa.

Ainda sobre o princípio da dignidade da pessoa humana, este teve sua ascensão corroborada pelas consequências da segunda grande guerra mundial, onde ocorreram incalculáveis atrocidades, principalmente os bárbaros episódios realizados pelos regimes nazifascistas.

O princípio da dignidade da pessoa humana é um dos pilares do Estado Democrático de Direito e o seu estabelecimento no texto da Carta Maior faz dele a base hermenêutica de toda a interpretação jurídica constitucional.

Neste sentido, assevera (CAVALIERI FILHO, 2007. p. 77):

> Por mais pobre e humilde que seja uma pessoa, ainda que completamente destituída de formação cultural e bens materiais, por mais deplorável que seja seu estado biopsicológico, ainda que destituída de consciência, enquanto ser humano será detentora de um conjunto de bens integrantes de sua personalidade, mais precioso que o patrimônio. É a *dignidade humana*, que não é privilégio apenas dos ricos, cultos ou poderosos, que deve ser por todos respeitada.

Nesta mesma senda, não se pode deixar de lembra que a dignidade da pessoa humana, sendo o consumidor um ser humano e dotado de dignidade, foi elevada à classe de fundamento da República Federativa do Brasil. E assim propugna a Carta Maior:

> "Art. 1º A República Federativa do Brasil, formada pela união indissolúvel dos Estados e Municípios e do Distrito Federal, constitui-se em Estado democrático de direito e tem como fundamentos":
> [...]
> III – **a dignidade da pessoa humana**". (sem grifos no original)

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Dessa forma, estamos diante de um princípio não só constitucional, como também fundamental da República Federativa Brasileira.

Segundo Rizzato, alguns autores entendem que é a isonomia a principal garantia constitucional e explicam como ela é importante. No entanto, na atual legislação constitucional, entendemos que o principal direito constitucional garantido é o da dignidade da pessoa humana. (RIZZATTO NUNES, 2007).

Confirmando esse pensamento Rizatto (RIZZATO, p. 24), doutrina:

> É ela, a dignidade, o último arcabouço da guarida dos direitos individuais e o primeiro fundamento de todo o sistema constitucional. A isonomia[...] servirá para gerar equilíbrio real, visando concretizar o direto à dignidade. Mas, antes, há que se fazer uma avaliação do sentido da dignidade.

Logo, observa-se que no modelo atual de Estado é inquestionável a obrigatoriedade de se interpretar e aplicar o texto constitucional e, como também, as normas infraconstitucionais em sintonia com este princípio, com vistas a efetivar a sua posição, na Constituição Federal, de princípio fundamental.

E, ainda, concomitantemente, dar efetivação ao citado modelo de Estado, qual seja o Estado Democrático de Direito.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

2.4 Da Atividade Bancária como relação de Consumo no Código de Defesa do Consumidor

Conforme reza o § 2 do art. 3º do Código de Defesa do Consumidor: *"serviço é qualquer atividade fornecida no mercado de consumo, mediante remuneração, inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária, salvo as decorrentes das relações de caráter trabalhista".*

Dessa forma é possível perceber que o artigo exposto versa sobre todo e qualquer tipo de serviço, inclusive, os de natureza bancária. O legislador assim o descreveu especificamente já prevendo que bancos, financeiras e seguradoras buscariam de alguma forma a não aplicação desse dispositivo em comento.

Sobre tal situação confirma Rizzato (2007, p. 95):

> Tal designação não significa que existia alguma dúvida a respeito da natureza dos serviços desse tipo. Antes demonstra que o legislador foi precavido, em especial, no caso, preocupado com que os bancos, financeiras e empresas de seguro conseguissem, de alguma forma, escapar do âmbito de aplicação do CDC.

Apesar da clareza do dispositivo, ainda há opiniões em sentido contrário em torno de se considerar a atividade bancária como relação de consumo. Conforme previsto pelo legislador, houve uma tentativa judicial de tornar inconstitucional parte do referido artigo no ano de 2002, através de Ação Direta de Inconstitucionalidade ajuizada pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF e autuada sob o nº 2591.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

A referida ADIN foi uma tentativa de retirar, do Código de Defesa do Consumidor, a expressão normativa que confere aos serviços bancários, financeiros e securitários nítida e evidente relação de consumo.

Assim, transcreve-se parte do texto da petição ajuizada pela BRASILCON, para a sua admissão como *amicus curiae* nesta ação (MARQUES, ALMEIDA e PFEIFFER, 2006, p. 11):

> Trata a espécie de *ação direta de inconstitucionalidade* ajuizada pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF objetivando a decretação da *inconstitucionalidade*, formal e material, da expressão "inclusive as de natureza bancária, financeira, de crédito e securitária" contida no art. 3.º, § 2.º, da Lei 8.078/90, de 11.09.1990 (Código de Defesa do Consumidor).

No entanto, o Supremo Tribunal Federal, no dia 07.06.2006 decidiu pela declaração de constitucionalidade plena do Código de Defesa do Consumidor quando aplicado aos bancos, financeiras e seguradoras. A decisão final da Adin nº 2.591 foi proferida da seguinte forma (MARQUES, ALMEIDA e PFEIFFER, 2006, p.366):

> Em conclusão de julgamento, o tribunal por maioria, julgou improcedente pedido formulado em ação direta de inconstitucionalidade ajuizada pela Confederação Nacional do Sistema Financeiro – CONSIF [...] Entendeu-se não haver conflito entre o regramento do sistema financeiro e a disciplina do consumo e da defesa do consumidor, haja vista que, nos termos do disposto no art. 192 da CF, a exigência de lei complementar refere-se apenas à regulamentação da estrutura do sistema financeiro, não abrangendo os encargos e obrigações impostos pelo Código de Defesa do Consumidor às instituições financeiras, relativos à exploração das atividades dos agentes econômicos que a integram – operações bancárias e serviços bancários – que podem ser definidos por lei ordinária.

Em diapasão com esta compreensão reforça (FILOMENO 2007, p. 42):

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> Resta evidenciado, por outro lado, que as *atividades* desempenhadas pelas *instituições financeiras quer na prestação de serviços ao seus clientes* (por exemplo, cobrança de contas de energia elétrica, água e outros serviços, ou então expedição de extratos-avisos etc.), *quer na concessão de mútuos ou financiamentos* para aquisição de bens, inserem-se igualmente no conceito amplo de *serviços* e enquadram-se indubitavelmente nos dispositivos do novo Código de Defesa do Consumidor.

Também desfecha a questão Súmula tombada sob o nº 297 e editada pelo STJ, que diz: *"O Código de Defesa do Consumidor é aplicável às instituições financeiras".*

Portanto, restou pacificado na doutrina mais abalizada, na jurisprudência da ADIN nº 2591 e também na edição da súmula 297 do STJ, que a atividade bancária é sim relação consumerista.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

3 Das Condutas dos Poderes Legislativo, Executivo e Judiciário

Com auxílio da História e do Iluminismo (Século das Luzes), mais especificamente das idéias do Barão de Montesquieu, e sua mais destacada obra *O Espírito das Leis*, é que se pode compreender a origem da tripartição dos poderes, em Poder Executivo, Poder Legislativo e Poder Judiciário.

Assim, conforme as palavras de *Charles Secondat de La Bréde*, Barão de Montesquieu apud Ferreira Mendes (2007, p. 145):

> Tudo estaria perdido se o mesmo homem ou o mesmo corpo dos principais ou dos nobres, ou do povo, exercesse esses três poderes: o de fazer as leis, o de executar as resoluções públicas, e o de julgar os crimes ou as divergências dos indivíduos.

Segundo o pensamento de Montesquieu, em qualquer Estado deve haver os três tipos de Poder. Estes correspondem às funções do Estado e podem ser exercidos de variadas maneiras.

Assim, tal articulação favorece tanto o equilíbrio entre os poderes contra o poder absoluto, quanto ao controle interno das instituições estatais, ou seja, se estas estão cumprindo o previsto nas legislações.

Desta forma assevera (CICCO, 2009, p. 222):

> Cada poder não deve agir por sua própria conta, caso assim fosse, as arbitrariedades seriam inúmeras. Deste modo, Montesquieu não trata da separação e independência dos três poderes, mas sim de uma combinação

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> entre eles de modo a limitarem-se mutuamente, formando um equilíbrio. Modernamente essa idéia é nomeada de freios e contrapesos (*checksand balances*).

Portanto, tem-se percebido nas diversas teorias modernas de Estado e na prática política dos Estados Modernos essa forma tripartida de Poderes, com o fito de se alcançar o equilíbrio entre os mesmos, evitar os abusos por de governos que tendem ao Estado Absoluto e fiscalizar o cumprimento dos mandamentos legais.

3.1 Da não observância aos princípios da proporcionalidade e da razoabilidade pelo Poder Legiferante

Sua origem remonta aos séculos XVII e XVIII, quando na Inglaterra surgiram as teorias jusnaturalistas propugnando ter o homem direitos imanentes a sua natureza e anteriores ao aparecimento do Estado e, portanto, conclamando ter o soberano o dever de respeitá-los.

Sobre em que consiste o a função do Poder Legiferante, nos ensina Chimenti,et al (2009, p. 242):

> O poder legislativo tem por atribuições típicas principais elaborar as leis, exercer o controle político do Poder Executivo e realizar a fiscalização orçamentária, sendo esta última tarefa exercida com o auxílio dos Tribunais de Contas.

O princípio da proporcionalidade surge com a Filosofia do Direito, e seu desenvolvimento acompanha o histórico de defesa dos direitos humanos, que surge em decorrência da passagem do Estado Monárquico de Direito para o Estado

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Democrático de Direitos, com o intuito de limitar o poder do monarca, fiscalizando os fins desejados e os meios empregados.

Portanto, pode-se dizer que os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade são “ferramentas” de limitação do poder do Estado.

Ainda que não explícito na Constituição brasileira, o princípio da proporcionalidade deve ser invocado nos ordenamentos em que se consagram os Direitos Fundamentais e o Estado Democrático de Direito, sendo estes dois elementos apontados como sede material do princípio para os que o considera como norma jurídica.

É notório, tratando-se da Lei do Município de Aracaju nº 2636/98, que esta foi elaborada de forma desarrazoada e desproporcional, e a consequência foi o comprometimento da sua efetividade. Isso devido ao poder legislativo ter editado a supracitada lei sem o resguardo aos consagrados princípios da Razoabilidade e Proporcionalidade.

O legislador estabeleceu sanções que começam com advertência na 1º Infração; na sua reincidente, ou seja, 2º infração inicia-se a multa no valor de R$ 1.000,00 (hum mil reais)e tem o seu teto máximo estabelecido em R$2.000,00 (dois mil reais).

Logo, vê-se que tal valor é irrisório em comparação ao poder econômico das instituições bancárias, ou seja, valores que não desencorajam, nem intimidam os bancos a não infringirem o tempo estabelecido de 15 minutos nos dias normais e 30 minutos em suas exceções.

Além disso, o legislador cominou a pena mais drástica que é a de Suspensão do Alvará de Funcionamento Bancário em 6 (seis) meses, esta

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

demasiadamente desproporcional, pois é inconcebível a permanência de uma agência bancária “interditada” por 6 meses.

Assim, por derradeiro, estabeleceu a sanção de Cassação do Alvará de Funcionamento, sanção que, no entanto, fora revogada pela lei 3441/2007.

Portanto, o que se pretende não é extinguir a pena de Suspensão do Alvará de Funcionamento, e sim, torná-la razoável, e consequentemente justa e eficaz, como será visualizado no tópico pertinente a proposta de alteração desta lei.

Assim opinou, com a experiência que lhe incontestável sobre o tema, (OLINDA ALVES, 2011, p. 06)em artigo publicado na ESMESE:

> Suspensão Alvará de Funcionamento por seis meses, o que se considera absurdo não é a suspensão em si, mas a sua extensão. Em outros Municípios, essa pena está também cominada nas leis de proteção ao consumidor de fila de bancos, como é o caso do Município de Salvador. Entretanto, é por um período muito pequeno. Essa pena é por demais necessária. Todos sabemosque a pena tem pelo menos três funções ou fundamentos básicos: 1) Repressiva – quer significar que, ao mal da infração cometida, contrapõe-se o mal da pena (função de castigo); 2) Preventiva (Geral e Especial). Geral – quando se aplica uma sanção de suspensão do alvará, está dizendo para todos os bancos estabelecidos em Aracaju que nenhum deles deve infringir a Lei, pois assim fazendo, sofrerá também essa sanção. Especial – para o banco que é sancionado lhe está sendo dito que, no período da suspensão, ele não infringirá a Lei, haja vista que não poder funcionar; 3) Ressocializadora ou Educativa ou Pedagógica – após o cumprimento do período de sanção, cessará a suspensão do alvará, pois se considera que, doravante, o banco vai passar a prestar um serviço de acordo com o que a sociedade dele espera.

3.2 Do mandado de segurança impetrado pela CEF contra a lei da fila aracajuana

O primeiro litígio contra a Coordenadoria de Defesa do Consumidor foi o remédio constitucional, nominado por mandado de segurança. Este fora impetrado

pela CAIXA ECONÔMICA FEDERAL – CEF em face da suposta autoridade coatora, o Coordenador de Defesa do Consumidor do Município de Aracaju/SE postulando, como se extrai da própria sentença proferida no Mandado de Segurança, autuado sob nº 2005.85.00.5161-7, na 3º Vara da Justiça Federal de Sergipe:

> [...] **a concessão de liminar**(sem grifos no original), no sentido de suspender, provisoriamente, a expedição pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor acima aludida, de notificações, autuações e atos de fiscalização contra a impetrante, inclusive todas as suas agências e postos de atendimento bancário neste Estado, atinentes às determinações e aplicações das sanções previstas na Lei Municipal nº 2636, de 24/09/1998, regulamentada pelo Decreto Municipal 663/2005[...].

A peça impetrada pela Caixa Econômica Federal teve as seguintes causas de pedir: a inconstitucionalidade da lei acima citada, e também a incompetência do Município de Aracaju para legislar sobre matérias pertinentes às instituições financeiras, inclusive horário de funcionamento, além da violação aos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade e da isonomia, preponderantemente, na fixação do prazo máximo de 15 (quinze) minutos, estabelecido na lei impugnada, para atendimento de clientes em filas de bancos, sob pena de imposição de sanções.

E requereu, como provimento final, a concessão da segurança para: a) declarar a inconstitucionalidade da lei municipal nº 2636/98, por violação aos arts. 48, XIII, e 163, V, da Constituição Federal, ao fundamento de ser competência exclusiva da União Federal legislar sobre a matéria; b) desobriga-la do cumprimento das normas contidas na Lei Municipal acima aferida, em face da sua manifesta inconstitucionalidade e ilegalidade; c) decretar ilegais as notificações já expedidas a respeito da lei ora impugnada, com a consequente anulação das mesmas; d) seja

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

ordenado à autoridade coatora, por si ou seus prepostos, que se abstenham de fiscalizar, notificar, autuar, multar ou aplicar quaisquer das penalidades previstas no art. 3º da lei municipal já reportada contra qualquer uma das suas agências localizadas no município de Aracaju/SE.

Assim, a suposta autoridade coatora, no processo em comento, prestou informações, argumentando que:

> [...] a impetrante foi, durante todo o período de fiscalização relativa à lei ora impugnada, a maior infratora da regra estabelecida nesta, tanto que ate hoje sequer implantou o equipamento emissor da senha que mede o tempo de permanência do consumidor na fila de espera, de forma a impossibilitar tais consumidores de comprovarem o excesso de tempo[...]

Entre outras informações. Por conseguinte, o Juiz Federal, Edmilson da Silva Pimenta, negando provimento ao referido Mandado de Segurança, com essas letras proferiu sua decisão:

> [...] Pois bem, entendo que o prazo de quinze minutos, fixado pela lei municipal ora impugnada, como tempo máximo de espera nas filas dos bancos deste Município está em plena consonância com o respeito à dignidade dos consumidores, com a proteção de seus interesses econômicos e com a melhoria da sua qualidade de vida. Isso porque a vida corrida e agitada das grandes cidades, a exemplo de Aracaju, não permite que se perca demasiado tempo em filas de estabelecimentos bancários ou comerciais, sob pena de prejuízo à vida profissional e econômica das pessoas, e até ao comércio local. Portanto, é inconsistente o argumento trazido pela empresa impetrante, o de que o prazo de quinze minutos é desarrazoado. Muito pelo contrário: desarrazoado seria permitir que o atendimento continuasse como estava, com filas intermináveis nas agências bancárias, com pessoas perdendo manhãs ou tardes inteiras apenas para resolver um problema simples nos bancos, com o comércio de certa forma prejudicado pela demora no atendimento bancário, entre outras questões que contribuíam para diminuir a qualidade de vida dos consumidores.
> E nem se venha argumentar que se deva ter maior tolerância com a Caixa Econômica Federal, em virtude do seu eminente papel social e da prestação de serviços de natureza eminentemente pública. É justamente por causa destas características que ela deveria ter mais cuidado com a proteção dos direitos dos consumidores, até mesmo em respeito ao princípio constitucional da eficiência, expressamente mencionado no *caput* do art. 37

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> da Lei Magna, ao qual deve obediência. Frise-se que os serviços de atendimento eletrônico e de agendamento por telefone tem ajudado a diminuir o tempo de espera nas agências da empresa impetrante, mas não é solução definitiva para a questão, uma vez que muitos dos seus clientes são de baixa renda e de pouco ou nenhum nível de instrução e, por conseguinte, não sabem como utilizar tais serviços, além do que o agendamento de horários é prática burocratizante e prejudicial àqueles que têm negócios e pendências junto a CEF e não podem aguardar.[...] Posto isso denego a segurança pleiteada.

Observa-se que a sociedade mais uma vez saiu vitoriosa desta lide entre a Caixa Econômica Federal e a Coordenadoria de Defesa do Consumir, neste caso a CEF sucumbiu, pois, o resultado desta ação somente confirmou o que já sabia, qual seja que a lei é constitucional.

4 DA EFETIVIDADE E ALCANCE DA LEI

4.1 Argumentos dos Bancos para o não cumprimento da lei

Os bancos, com base nos artigos48, inciso XIII e 163, inciso V, da Constituição Federal,argumentam a inconstitucionalidade da lei nº 2636/98, sustentando que o seu teor não é matéria da competência municipal, e sim matéria reservada à União Federal. E diversas vezes, utilizam como argumento o que dispõe a súmula 19 do Superior Tribunal de Justiça, que tem o seguinte teor: “a fixação do horário bancário, para atendimento ao público, é da competência da União”.

Todavia, o que os bancos estão fazendo é uma confusão sobre a norma, e os seus argumentos não se sustentam. O primeiro argumento está em oposição

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

ao Recurso Extraordinário nº432789, e o segundo argumento também não tem fundamento, pois a súmula citada não ter a ver com o assunto em tela, e sim sobre o horário em que os bancos têm que abrir as suas portas para o atendimento ao público e o horário em que tem que fechar.

Já a lei em comento, estabelece o tempo máximo que tem o banco para atender o usuário que está na fila de atendimento, matéria de interesse local, como reza o art. 30, I, da Constituição Federal.

É o que descreve o julgamento nº 16/2011 em denúncia ofertada em face do BANESE:

> É induvidoso que o Município é competente para legislar sobre o tempo máximo de espera do cidadão na fila de atendimento, tendo em vista que tal matéria está adstrita ao interesse local, nos termos do art. 30, I da Constituição Federal. A súmula nº 19 do Superior Tribunal de Justiça, utilizada na defesa do banco denunciado para sustentar a incompetência do Município, não trata desse assunto. Ela diz respeito ao tempo em que as instituições financeiras devem permanecer, durante o dia, com suas portas abertas para o atendimento ao público, o que é muito diferente do que disciplina a lei municipal em debate, haja vista que esta determina em quantos minutos os cidadãos consumidores devem ser atendidos.

Também nos ensina Gilmar Mendes e outros (2007, p. 776) *in verbis*:

> O horário de funcionamento de instituições bancárias, entretanto, transcende o interesse predominante dos Municípios, recaindo sobre a esfera federal. Por outro lado, é da competência legislativa do Município, por ser matéria de interesse local (proteção do consumidor), a edição de lei que fixa tempo máximo de espera em fila de banco.

Todavia, os artigos citados e o entendimento da doutrina demonstram com toda clareza que a supracitada matéria é de interesse local e, portanto de competência para edição dos municípios.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

4.2 Propostas de Alteração da Lei

Visando aprimorar os procedimentos de execução dos mandamentos contidos nos diplomas normativos da lei nº 2636/98, alterada pela lei º 3441/2007 e a observância dos princípios da razoabilidade e proporcionalidade, a Coordenadoria de Defesa do Consumidor, vinculada à Secretaria Municipal de Finanças, através do seu Coordenador, sugere proposta de alteração da citada lei municipal para a apreciação e posterior encaminhamento ao Poder Legislativo Municipal, considerando diversos fatores como:

Primeiro, a gravidade da sanção prevista no art. 3º, inciso III da lei nº 2636/98, de suspensão do alvará de funcionamento dos estabelecimentos bancários infratores por 6 (seis) meses.

Segundo, levar em consideração que 6 (seis) meses de suspensão do alvará de funcionamento de um estabelecimento bancário é um período muito longo, e que tal medida traria mais prejuízos do que benefícios à sociedade consumidora de tais serviços, e por último, o fato dos bancos estarem agindo com esforços consideráveis no sentido de melhorar o atendimento ao consumidor, inclusive com instalação de mais assentos, bem como de equipamentos emissores de senhas e disponibilização de funcionários para a orientação aos consumidores.

Portanto, frente a estes fatores, o Coordenador de Defesa do Consumidor, sugere tal proposta de alteração da supracitada lei de competência do município para a apreciação da Câmara de Vereadores de Sergipe.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Assim, quanto aos valores das multas assim dispõe a proposta:

> Art. 3º - Omissis
> [...]
> II – Multa nos seguintes valores: R$ 3.000,00 (três mil reais), na segunda infração; R$ 6.000,00 (seis mil reais), na terceira infração; R$ 10.000,00 (dez mil reais), na quarta infração.

Quanto ao tempo de suspensão do alvará de funcionamento:

> III – Suspensão do alvará de funcionamento, na quinta infração, observando-se a seguinte ordem de progressão: a primeira suspensão, por 5 (cinco) dias úteis; segunda suspensão, por 10 (dez) dias úteis; a partir da terceira suspensão, 15 (quinze) dias úteis.

Em suma, o anteprojeto de alteração da lei da fila consiste em buscar a sua adequação aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade resguardados pela Constituição Federal, haja vista ter essa alteração o fito de aumentar a valoração das multas e, concomitantemente, diminuir o tempo de suspensão do alvará de funcionamento.

4.3 Das Sanções Administrativas

As sanções administrativas são aplicadas pela Coordenadoria de Defesa do Consumidor, ligada a Secretaria Municipal de Finanças de Aracaju, utilizando o poder que lhe é conferido, qual seja o Poder de Polícia.

Porém, é de grande relevância questionar: o que significa o Poder de Polícia?

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Segundo o art. 78 do Código Tributário Nacional (Lei nº 5.172, de 25/10/1966), o conceito legal do poder de polícia é:

> O poder de polícia é a atividade da administração pública que, limitando ou disciplinando direito, interesse ou liberdade, regula a prática de ato ou a abstenção de fato, em razão de interesse público concernente à segurança, à higiene, à ordem, aos costumes, à disciplina da produção e do mercado, ao exercício de atividades econômicas dependentes de concessão ou autorização do poder público, à tranquilidade pública ou ao respeito à propriedade e aos direitos individuais e coletivos.

Neste diapasão José dos Santos (2010, pag.83) nos ensina o conceito de poder de polícia:

> De nossa parte, entendemos se possa conceituar o poder de polícia como a prerrogativa de direito público que, calcada na lei, autoriza a Administração Pública a restringir o uso e o gozo da liberdade e da propriedade em favor do interesse da coletividade.

Utilizando o Poder de Polícia, a Coordenadoria de Defesa do Consumidor, com base na lei nº 2636/98, que fora alterada em parte do seu texto pela lei nº 3441/2007, conforme permite a Lei de Introdução às Normas Jurídicas Brasileiras, prevêem seu artigo 3º as sanções às agências que infringirem o tempo máximo estipulado para o atendimento aos usuários bancários em suas filas de caixa, qual seja, 15 (quinze) minutos em dias normais e 30 (trinta minutos) às vésperas e após os feriados prolongados, nos dias de pagamento dos funcionários públicos municipais, estaduais e federais.

As sanções da “lei da fila” estabelecidas no citado artigo são as seguintes:

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> I – Advertência quando da primeira infração ou abuso;
> II – Multa no valor de R$ 1.000,00 (hum mil reais) até a terceira reincidência, majorando-se em 100% (cem por cento) do valor original a cada nova infração;
> III – Suspensão do Alvará de Funcionamento por 06 (seis) meses;
> IV – ~~Cassação do Alvará de Funcionamento~~ (Revogado)

A mais severa das penalidades previstas na lei nº 2636/98 fora revogada, como pode ser visualizado pela lei que alterou seus dispositivos, qual seja a lei nº 3441/07.

4.3.1 Dos Julgados

Conforme dispõe o Art. 5, LV, CF: “aos litigantes, em processo judicial ou **administrativo**, e aos acusados em geral são assegurados o contraditório e a ampla defesa, com meios e recursos a ela inerentes”. (sem grifos no original)

E, ainda, segundo o art. 5, inciso LXXVIII, CF: “A todos, no âmbito judicial e **administrativo**, são assegurados a razoável duração do processo e os meios que garantam a celeridade de sua tramitação”.

No tocante ao processo na esfera administrativa, especificamente o processo de denúncia em face dos bancos que infringirem a lei dos 15 minutos, como este funciona?

Primeiramente é ofertada a denúncia junto a Coordenadoria de Defesa do Consumidor no prazo de 48 horas, conforme já visto neste trabalho, em seguida abre-se um processo administrativo, com uma numeração específica, onde em seguida é feita a comunicação aos bancos sobre o teor do Termo de Denúncia, este enviado via AR (Aviso de Recebimento) aos bancos. Se o banco apresenta defesa,

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

esta será julgada pela Coordenadoria (órgão singular de 1º Instância), se não apresenta, o banco torna-se revel. Sendo revel e a primeira denúncia, a CDC aplica a sanção de Advertência e dá ciência ao banco. Não ocorrendo a revelia, o banco é comunicado pelo órgão administrativo da sentença de 1º instância que encaminha a decisão, acostada aos autos, à Procuradoria Geral do Município para que esta indique a Sanção a ser aplicada.

Após a PGM indicar a sanção a ser aplicada, em seguida a Coordenadoria aplica a sanção, ou seja, faz a lavratura do Auto de Infração e cientifica o banco.

A partir desse momento, em homenagem aos princípios do contraditório e da ampla defesa, o decreto 1422/2007 que regulamenta a lei nº 2836/98, dá a possibilidade de interposição de Recurso em face da decisão do órgão singular de 1º instância, direcionado a um órgão colegiado de 2º grau, como dispõe o § 5º do supracitado decreto: "*Da data do recebimento da correspondência relativa à aplicação da sanção, caberá recurso no prazo de 10 (dez) dias dirigido ao Conselho Municipal de Contribuintes".*

Ainda sobre os recursos levados a 2º instância e seu efeito e prazo para apreciação, prevê o § 6º do mesmo decreto: *"Os recursos interpostos em decorrência da aplicação da sanção tem efeito suspensivo e serão julgados no prazo de 30 (trinta) dias, prorrogáveis por igual período, mediante justificativa".*

Como forma de compreender o efeito do citado recurso, que são as consequências que o processo sofre com a sua interposição, e que não decorrem da vontade das partes ou do juiz, mas da determinação legal e constituem matéria de ordem pública, não sujeita a preclusão, passa-se a análise do que consiste o efeito suspensivo (GONÇALVES, 2011, p. 492):

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> É a qualidade que tem alguns recursos de impedir que a decisão preferida se torne eficaz até que eles sejam examinados. O comando contido na decisão não será cumprido, até a decisão no recurso.
> A suspensividade já existe antes da interposição, desde que haja a expectativa de que ele venha a ser apresentado, e a lei lhe atribua o efeito suspensivo.[...] A suspensão ocorre desde que haja a possibilidade de recurso dotado de efeito suspensivo. Ele existe não só pela interposição, mas durante o prazo em que o recurso pode ser apresentado.

Logo, o banco não apresentando o Recurso tempestivamente ao órgão colegiado, a Coordenadoria (CDC) encaminha os autos do processo administrativo, juntamente com o Auto de Infração, ao Setor responsável pela Dívida Ativa da Secretaria de Finanças do Município de Aracaju.

Todavia, caso apresente o cabível Recurso tempestivo, este será encaminhado ao Conselho Municipal de Contribuintes que julgará a tutela do banco interessado, no exercício de sua jurisdição voluntária. Por fim, julgado improcedente o recurso, ou seja, denegando a pretensão do recorrente, os autos serão encaminhados à Dívida Ativa. Caso contrário, ou seja, o recurso sendo julgado procedente, este retorna à Coordenadoria de Defesa do Consumidor (CDC) para o seu definitivo arquivamento.

4.4 Do Papel do Judiciário

O poder judiciário, quando acionado pelos munícipes lesados pelo descumprimento da “lei da fila”, em regra, julga improcedente a pretensão dos autores-consumidores, entendendo tanto no juízo ***ad quo*** (1º Instância), como no

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

juízo ***ad quem*** (2º Instância), que não há cabimento ao dano moral, ou seja, que ficar preso na fila bancária por mais de 15 (quinze) minutos é um mero dissabor, natural da rotina nas grandes cidades. E a solução que encontram é transferir esse problema para a esfera administrativa, encaminhando os casos concretos à Coordenadoria de Defesa do Consumidor.

Para agravar a situação, a Coordenadoria nada pode fazer, pois segundo o art. 6º do decreto 1422/2007, que regulamenta a lei 2636/98, a denúncia deverá ser ofertada no prazo máximo de 48 horas, contados da data da infração. Logo, resta evidenciado, que após ter tramitado na esfera judicial a ocorrência do fato, já fora superado em muito tal prazo administrativo.

Neste diapasão, está a sentença prolatada pelo 4º juizado especial cível nos autos do processo autuado sob nº 201140400873:

> [...] conclui-se que a demora no atendimento não causa dano moral, ainda que considerado o atraso de uma hora e doze minutos, como sustenta a autora. De mais a mais, quanto ao alegado descumprimento da legislação municipal, tenho que o Decreto nº 1422/2007, regulamentador da referida lei, devidamente acostada aos autos, em seu art. 8º, determina as medidas, punitivas para o caso de descumprimento dos minutos de espera determinado, portanto, havendo descumprimento da regra administrativa, caberá ao órgão fiscalizador competente a aplicação das sanções previstas em Lei. Assim, não cabe falar em dano moral. A espera em fila não caracteriza abalo psicológico, mas tão somente mero aborrecimento decorrente da vida em sociedade. [...]

Em sintonia, é o acórdão nº 200911067, em apelação cível do TJ/SE:

> Ação de indenização por danos morais – inobservância ao regramento inserto no art. 1º, parágrafo único da Lei Municipal nº 2636/98 – Tempo de espera para atendimento no estabelecimento bancário, de 3 horas e 38 minutos – mero dissabor, aborrecimento, irritação – sentimentos que estão fora da órbita do dano moral e que fazem parte do cotidiano do indivíduo – recurso conhecido e improvido – Decisão unânime.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

E ainda, no processo nº 2009212877, também em apelação cível do mesmo Tribunal:

> Ação de indenização. Espera em fila de banco superior a 15 minutos.Lei Municipal nº 2.636/98. Não comprovação do dano moral. Meros aborrecimentos. Alteração dos fundamentos da sentença. Manutenção do julgamento improcedente do pleito autoral. I - O autor não se desincumbiu do ônus de provar, nos termos do art. 2º da legislação supracitada que esperou por mais de 2 horas para ser atendido na instituição financeira apelada. II – Ainda que o autor provasse a extrapolação do limite previsto para espera, tal situação configuraria mero dissabor, não sendo indenizável, por não violar a dignidade da pessoa humana. Recurso conhecido e improvido. Decisão unânime. (APELAÇÃO CÍVEL Nº 6286/2009, 13º VARA CÍVEL, Tribunal de Justiça do Estado de Sergipe, DESA. CLARA LEITE REZENDE, RELATOR, Julgado em 10/12/2009)

Sobre a caracterização do dano moral e a descabida motivação expressa na sentença (decisão terminativa) prolatada no processo citado nº 201140400873, principalmente quando afirma não haver abalo psicológico em espera na fila bancária que extrapola os limites do razoável (lembrando que é da sabença de todos que o cotidiano atual não nos permite tal privilégio), e também as demais sentenças aqui citadas, ainda que não se considere tal fato abalo psíquico, o magnânimo jurisconsulto Cavalieri Filho (2007, p. 77), prevê:

> [...] o dano moral não está necessariamente vinculado a alguma reação psíquica da vítima. Pode haver ofensa à dignidade da pessoa humana sem dor, vexame, sofrimento, assim como pode haver dor, vexame e sofrimento sem violação da dignidade. Dor, vexame, sofrimento e humilhação podem ser consequências, e não causas.

Sobre a boa-fé objetiva, leciona o Membro do Ministério Público Federal Braga Netto (2011, pag. 60) em seu Manual de Direito do Consumidor:

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> A boa-fé objetiva é talvez o mais importante princípio do direito contratual contemporâneo[...] O que vem a ser boa-fé objetiva? É o dever, imposto a quem quer que tome parte em relação negocial, de agir com lealdade e cooperação, abstendo-se de condutas que possam esvaziar as legítimas expectativas da outra parte. Dai decorrem múltiplos deveres anexos, deveres de conduta que impõem às partes, ainda na ausência de previsão legal ou contratual, o dever de agir lealmente.

Enquanto às regras estampadas no Código de Defesa do Consumidor quando tratam dos produtos e serviços fornecidos de forma inadequada, nada disso os bancos que lesam a legítima expectativa dos consumidores têm que obedecer? O Consumidor-cidadão que não tem credibilidade na eficiência administrativa, porque sabe que as sanções administrativas não tem força para coibir as práticas dos bancos que desrespeitam a lei e nunca terão o respaldo do judiciário. Dessa forma, a lei em tela não sairá da mínima efetividade.

No entanto, em contraposição ao entendimento majoritário do judiciário em negar o dano moral ao consumidor lesado, o mesmo Tribunal citado, no processo nº 2010206629 em sede de apelação cível, de forma excepcional posicionou-se favorável ao consumidor que ingressou com ação de indenização por danos morais. Têm-se a ementa:

> AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS – INSTITUIÇÃO FINANCEIRA – APLICAÇÃO DO CDC – RESPONSABILIDADE OBJETIVA DO PRESTADOR DE SERVIÇO – DEMORA NO ATENDIMENTO – OFENSA AO PRINCÍPIO DA DIGNIDADE DA PESSOA HUMANA. I – Na prestação do serviço bancário, aplica-se o Código de Defesa do Consumidor, por haver relação de consumo entre as partes; II – O prestador de serviço responde objetivamente pelos danos causados ao consumidor; III – O fato de o cliente permanecer em fila de banco por tempo superior ao que estabelece a Lei Municipal para ser atendido ofende a dignidade da pessoa humana, princípio basilar da Constituição Cidadã (artigo 1º, inciso III), porquanto a desídia do banco está a caracterizar dano moral, restando ao mesmo o dever de repará-lo. IV – Quantum fixado no valor de R$

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

> 1.000,00, atendendo aos critérios de prudência, parcimônia e proporcionalidade. V – Recurso conhecido e provido.

Transcreve-se parte do texto extraído do mesmo acórdão, sobre o dano moral, *in verbis*:

> [...] observo que o dano moral é flagrante, pois as pessoas que estão nas "filas intermináveis" sentem-se desprezadas, ridicularizadas, impotentes, e são vistas, aos olhos de qualquer cidadão, que perceba a forma do desrespeito aos usuários. Ademais, não se pode esquecer que o consumidor é quem sustenta o apogeu financeiro do Banco, pois este cobra por todo o serviço prestado e ainda é reiteradamente ridicularizado e humilhado, sendo obrigado a permanecer numa fila, por mais tempo do que previsto na lei municipal.

Em relação à classificação da responsabilidade civil por dano causado a consumidor,ela é objetiva, isto é, independe do elemento culpa. Necessita apenas que a vítima comprove o dano sofrido e o nexo causal. Conforme prega o art. 14 do CDC:

> O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos".

A indenização por dano moral tem dúplice função. De um lado, compensar a vítima, com o fito de minimizar a dor sofrida. De outro lado, punir o agressor. É a chamada função punitiva ou pedagógica do dano moral, como forma de desestimular a prática de outros ilícitos similares, sem que sirva tal compensação para fomentar o enriquecimento ilícito.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Nesta linha aduz Braga Netto (2011, pág. 153) utilizando a jurisprudência do STJ:

> O sentido punitivo ou pedagógico tem sido reforçado em múltiplos julgados: “Responsabilidade civil. Dano moral. Indenização. O dano moral deve ser indenizado mediante a consideração das condições pessoais do ofendido e do ofensor, da intensidade do dolo ou grau de culpa e da gravidade dos efeitos, a fim de que o resultado não seja insignificante, a estimular a prática do ato ilícito, nem o enriquecimento indevido da vítima” (STJ, REsp. 207.926, Rel. Min. Ruy Rosado de Aguiar, 4º T., j. 01/06/99, p. DJ 08/03/00).

Na mesma linha, Braga Netto (2011, pag. 153) continua:

> O Caráter dúplice do dano moral tem sido reconhecido pela jurisprudência: “o valor do dano moral tem sido enfrentado no STJ com o escopo de atender a sua dupla função: reparar o dano, buscando minimizar a dor da vítima, e punir o ofensor para que não reincida” (STJ, REesp. 550.317, Rel. Min. Eliana Calmon, 2º T., j. 07/12/04, p. DJ 13/06/05).

Por fim, questiona-se a credibilidade dos consumidores em relação ao poder judiciário, e a boa-fé objetiva como princípio do direito consumerista e civil.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

5 CONCLUSÃO

Diante de toda matéria exposta, pode-se assegurar que os municípios brasileiros possuem sim, competência para legislar sobre tempo máximo de espera em filas de instituições bancárias e, inclusive, competência para aplicar as sanções previstas em cada lei municipal, pois a matéria aqui tratada é de interesse local e, portanto de competência do Município, previsto no art. 30, inciso I da Constituição Federal de 05 de outubro de 1988.

Restou demonstrado que a Constituição Federal, a nossa Carta Magna, também conhecida como “Constituição Cidadã”, faz várias referências, ao longo do seu “corpo”, à criação, proteção e defesa dos interesses dos consumidores.

Essas referências constitucionais estão elencadas nos artigos 5º, inciso XXXII; art. 170, V; art. 48, ADCT, entre outros.

Ficou comprovado nesse trabalho que o argumento dos bancos fundado na inconstitucionalidade da lei em análise não possui consistência, pois, baseia-se nos artigos 48, XIII e 163, V, CF e na súmula 19 do STJ, insistindo em sustentar que o seu conteúdo não é matéria de competência municipal, e sim matéria reservada à União. Porém, o que os bancos tentam fazer é deturpar a hermenêutica da norma, pois no caso dos artigos acima a sua aplicação a este caso concreto não ocorre, e tal fato se comprova com os Recursos Extraordinários julgados pela nossa Corte Maior de Justiça, o STF, entendendo, pois, que a edição desta modalidade de lei não contraria os preceitos constitucionais, visto que o assunto é de interesse local e, portanto de competência municipal, o que se coaduna com o pensamento esposado do atual ministro do STF Gilmar Mendes em sua obra Curso de Direito

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

Constitucional. Já no caso da súmula 19, esta é de conteúdo diverso do assunto em tela, ela refere-se ao horário que os bancos devem abrir e fechar as suas portas para o atendimento ao público e não o tempo máximo de atendimento na fila, mais uma vez uma confusão dos bancos.

Além disso, também restou comprovado não ter cabimento o argumento dos bancos de que os serviços bancários não se incluem como relação de consumo, impetrando, inclusive, Ação Direta de Inconstitucionalidade, pretendendo a inconstitucionalidade da expressão “inclusive as de natureza bancária” do conceito de serviço.

Portanto, vê-se que os bancos, a todo tempo tentam se furtar da obrigação de cumprir a legalidade.

Percebe-se que o princípio da dignidade da pessoa humana, como princípio constitucional e fundamental, justifica as normas de direitos do consumidor, especificamente neste caso, o consumidor da fila bancária. Todavia, conforme o entendimento de alguns magistrados, o fato de permanecer horas nas filas bancárias, não caracteriza dano à dignidade humana do indivíduo, nem à sua moral, ou seja, não causa dor, sofrimento, nem tampouco vexame ao consumidor bancário,para estes, tal fato somente acarreta “um mero aborrecimento, dissabor, sentido pelo cidadão, tão comum no dia a dia das grandes cidades”. Porém, no modelo atual de Estado, o democrático de direito, não há lugar para interpretações às normas tanto constitucionais, como infraconstitucionais em desarmonia com o princípio da dignidade da pessoa humana, quanto menos em decisões dos tribunais.

Fazendo uma crítica a lei da fila aracajuana, observa-se que esta foi elaborada sem os devidos cuidados, ou seja, observação de princípios básicos inerentes ao modelo de Estado vivido. Melhor dizendo o legislador não observou o

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

equilíbrio e o bom senso, juridicamente falando, não atendeu aos princípios da razoabilidade e proporcionalidade quando editou uma lei que prevê de um lado, multas ínfimas frente ao poder econômico das instituições financeiras e por outro lado, uma sanção de suspensão do alvará de funcionamento do estabelecimento por um prazo impraticável, ou seja, que nunca será posto em prática. Visualizou-se tal situação na prática quando da ordem de fechamento, pela Secretaria de Finanças, da agência Banco do Brasil – General Valadão- Centro, que através de liminar foi concedida a segurança ao banco de continuar funcionado. Somado a isso, é importante lembrar que este caso ainda não transitou em julgado. Logo, é notório que nesta situação, tal medida traria mais prejuízos do que benefícios à sociedade consumidora de tais serviços.

Em razão dessa dificuldade enfrentada na aplicação da lei, na forma como foi plasmada, fora elaborada minuta de anteprojeto de lei com a finalidade de alterá-la, vislumbrando o alcance dos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade e dar efetividade ao direito do cidadão de ser dignamente atendido nas filas de banco. O objetivo desta proposta é dar maior densidade econômica à penalidade pecuniária, de forma progressiva, conforme a reincidência e concomitantemente a mitigação do limite temporal de suspensão do alvará de funcionamento das agências.

Fora infrutífera a tentativa dos bancos da retirada dos seus serviços da incidência do CDC, haja vista que o Superior Tribunal de Justiça, vislumbrando a necessidade de tutela do consumidor, interpretou o dispositivo do CDC totalmente aplicável às relações de consumo.

Por derradeiro, constata-se que somos todos consumidores, ou seja, operadores do Direito, profissionais e cidadãos, em maior ou menor grau, e por esse

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

motivo devemos buscar a devida punição frente à falta de respeito e o tratamento desumano reiteradamente praticado por parte dos banqueiros. Punição esta baseada no princípio da dignidade da pessoa humana, que é um dos princípios basilares da nossa República Federativa do Brasil, na nossa Carta Maior, na lei 8.078/90 e nas “leis da fila” municipais, espalhadas por todo o território nacional.

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

REFERÊNCIAS

ALMEIDA, Raquel**.** Banco do Brasil consegue liminar e não terá agência fechada**.** Disponível em:<http://www.clicksergipe.com.br/blog.asp?pagina=3&postagem=41171&tipo=cidade>. Acesso em: 01 de ago 2011.

ALVES, Deusimar Olinda. **Lei dos 15 minutos**: Uma abordagem acerca do comportamento dos atores nela envolvidos. Artigo publicado no site da Esmese – Escola de Magistratura do Estado de Sergipe. Disponível em:<http://www.esmese.com.br/blog/artigos/668-lei-dos-15-minutos-uma-bordagem-acerca-do-comportamento-dos-atores-nela-envolvidos>Aracaju, 2011.

ARACAJU. Lei Municipal nº 2636/98. **Dispõe sobre sanções administrativas a estabelecimento bancário infrator do Direito do Consumidor e dá outras providências**, de 24 de setembro de 1998.

ARACAJU. Lei Municipal nº 3441/2007. **Altera os artigos da Lei nº 2636/98 e dá outras providências**, de 18 de janeiro de 2007.

ARACAJU. Decreto nº 1422. **Regulamenta a Lei nº 2636/98**, de 14 de setembro de 2007.

ARACAJU. Coordenadoria de Defesa do Consumidor. **Julgamento nº 28**, de 2011: CDC, 2011. 19 set. 2011.

ARACAJU. Coordenadoria de Defesa do Consumidor. **Julgamento nº 16**, de 2011: CDC, 2011. 12 maio 2011.

BRAGA NETTO, Felipe Peixoto. **Manual de Direito do Consumidor**: à luz da Jurisprudência do STJ. 6 ed. Salvador: Juspodivm, 2011.

BRASIL. Constituição (1988). **Constituição da República Federativa do Brasil.** Senado, 1988;

BRASIL. Superior Tribunal de Justiça. **Súmula nº 297**. Aplicação do Código de Defesa do Consumidor às Instituições Financeiras. Disponível em: <http://www.dji.com.br/normas_inferiores/regimento_interno_e_sumula_stj/stj__0297.htm>Acesso em: 27 out. 2011

CARVALHO FILHO, José dos Santos. **Manual de Direito Administrativo**. 23 ed. Rio de Janeiro: Lumen Juris, 2010.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Direito do Consumidor**. São Paulo: Atlas, 2008.

CAVALIERI FILHO, Sérgio. **Programa de Responsabilidade Civil**. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2007.

CHIMENT, Ricardo Cunha, et al. **Curso de Direito Constitucional**. 6 ed. São Paulo: Saraiva, 2009.

CICCO, Cláudio de; GONZAGA, Álvaro de Azevedo. **Teoria Geral do Estado e Ciência Política**. 2 ed. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 2009.

DERANI, Cristiane. Política Nacional das Relações de Consumo e o Código de Defesa do Consumidor**. Revista de Direito do Consumidor**. n. 29.

FERREIRA, Aurélio B. de Holanda. **Mini Aurélio:** Dicionário da Língua Portuguesa. 6ed. Curitiba: Positivo, 2006.

FILOMENO, José Geraldo Brito. **Manual de Direitos do Consumidor**. 9.ed.São Paulo: Atlas, 2007.

FRISO, Gisele de Lourdes. **Código de defesa do consumidor comentado**. São Paulo: Primeira Impressão, 2007.

GARCIA, Leonardo de Medeiros; THOMÉ, Romeu. **Direito Ambiental:** Princípios, Competências Constitucionais, Leis nº 4.771/65, 6.938/81, 9.605/98 e 9.985/2000. 4 ed. Salvador: Juspodivm, 2011.

GONÇALVES, Marcos Vinícius Rios. **Direito Processual Civil Esquematizado**. São Paulo: Saraiva, 2011.

GUIMARÃES, Francisco Xavier da Silva. **Direito Processual Administrativo:** Comentários à Lei nº 9.784/99 com as alterações da Lei nº 11.417/06. Belo Horizonte: Fórum, 2008.

LAKATOS, Eva Maria, MARCONI, Marina de Andrade. **Metodologia do trabalho científico:** procedimentos básicos, pesquisa bibliográfica, projeto e relatório, publicações e trabalhos científicos. 7 ed. São Paulo: Atlas, 2011.

MACEDO JR., Ronaldo Porto. **Contratos Relacionais e Defesa do Consumidor**. São Paulo: Max Limonad, 1998.

MARQUES, Cláudia Lima; ALMEIDA, João Batista; PFEIFFER, Roberto Augusto Castellanos. **Aplicação do Código de Defesa do Consumidor aos Bancos:** ADIn 2.591. v. 28.São Paulo: RT, 2006.

MELO, Gilberto. **STF – Contratos Bancários: Aplica-se o Código de Defesa do Consumidor?** Disponível em:<http://gilbertomelo.com.br/jurisprudencias-noticias/34/594-stf-contratos-bancarios-aplica-se-o-codigo-de-defesa-do-consumidor>Acesso em: 15 out. 2011.

MENDES, Gilmar Ferreira; COELHO, Inocêncio Mártires; BRANCO, Paulo Gustavo Gonet. **Curso de Direito Constitucional**. São Paulo: Saraiva, 2007.

NADER, Paulo. **Introdução ao Estudo do Direito**. 30 ed. Rio de Janeiro: Forense, 2008.

NETO, Antonio Prudente de Almeida. **História e evolução do Direito do Consumidor.Jus Navigandi,** Teresina, ano 15, n. 2645, 28 set.2010. Disponível em: <http://jus.uol.com.br/revista/texto/17500>. Acesso em: 03 set.2011.

NUNES, Luiz Antônio Rizzato. **Curso de Direito do Consumidor***:* com exercícios. 2.ed.São Paulo: Saraiva, 2007.

SOUZA, Motauri Ciocchetti de. **Interesses difusos em espécies**: Direito Ambiental, Direito do Consumidor, Probidade Administrativa. 2 ed. São Paulo: Saraiva, 2007.

SALVADOR fecha agência por descumprir lei dos 15 minutos. **UOL**. Salvador, 13 jul 2011. Economia. Disponível em:<http://noticias.uol.com.br/ultimas-

WWW.CONTEUDOJURIDICO.COM.BR

noticias/agencia/2011/07/13/salvador-fecha-agencia-por-descumprir-lei-dos-15-minutos.jhtm>Acessado em 13 jul 2011.