



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

02ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE JANAÚBA  
CURADORIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

---

### RECOMENDAÇÃO N. 03/2020

Recomenda aos **estabelecimentos bancários, lotéricas, correspondentes bancários e demais estabelecimentos congêneres prestadores de serviços similares** que adotem medidas destinadas a intensificar o enfrentamento e a prevenção contra a epidemia do Coronavírus (COVID-19).

O **MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**, por meio do Promotor de Justiça que subscreve a presente, no exercício de suas atribuições constitucionais e legais, em especial aquelas constantes do artigo 129, II, da Constituição da República Federativa do Brasil; do artigo 27, IV, da Lei Federal nº 8625/93; art. 67, VI da Lei Complementar Estadual nº 34/94, apresentar as considerações que se seguem para, ao final, expedir **RECOMENDAÇÃO**.

**CONSIDERANDO** a publicação do Plano de Contingência Nacional para Infecção Humana pelo Novo Coronavírus (2019-nCoV), pelo Ministério da Saúde, e do Plano Estadual de Contingência para Emergência em Saúde Pública – Infecção Humana pelo SARS-CoV-2, pela SES/MG, os quais definem estratégias de atuação para enfrentamento do novo Coronavírus (2019-nCoV);

**CONSIDERANDO** que essa situação exige a adoção imediata de medidas de prevenção de danos à saúde dos consumidores por parte das instituições financeiras, sob pena de configuração de prática ilegal de natureza gravíssima, como previsto no art. 21, IV, 1, da Resolução PGJ nº 14/2019, ato administrativo no âmbito do Ministério Público do Estado de Minas Gerais, sujeitando o infrator a multa ou, até mesmo, interdição do estabelecimento;

**CONSIDERANDO** a edição pelo Banco Central, no dia 19 de março, da Circular nº 3.991/2020, com o objetivo de assegurar a saúde da sociedade em decorrência do COVID-19 e ao mesmo tempo garantir a prestação de serviços essenciais;

**CONSIDERANDO** o artigo 268 do Código Penal Brasileiro – Decreto-Lei no 2848, de 07 de dezembro de 1940, que tipifica como crime o ato de infringir determinação do poder público, destinada a impedir a introdução ou propagação de doença contagiosa;

**CONSIDERANDO** que o Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal 8078/90) prevê como direitos básicos do consumidor a saúde, a vida e a segurança (artigo 6º, I);

**CONSIDERANDO** que o Código de Defesa do Consumidor, em seu art. 8º, *caput*, dispõe que “os produtos e serviços colocados no mercado de consumo não acarretarão riscos à saúde ou segurança dos consumidores, exceto os considerados normais e previsíveis em decorrência de sua natureza e fruição, obrigando-se os

---



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

02ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE JANAÚBA  
CURADORIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

---

fornecedores, em qualquer hipótese, a dar as informações necessárias e adequadas a seu respeito”;

**CONSIDERANDO** que o parágrafo 2º do mencionado artigo exige dos fornecedores de produtos e serviços que higienizem os equipamentos e utensílios utilizados na atividade, informando, quando for o caso, sobre o risco de contaminação;

**CONSIDERANDO** que “a saúde é direito de todos e dever do Estado, garantido mediante políticas sociais e econômicas que visem à redução do risco de doença e de outros agravos e ao acesso universal e igualitário às ações e serviços para sua promoção, proteção e recuperação”, nos termos do art. 196, da Constituição Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** que “são de relevância pública as ações e serviços de saúde, cabendo ao Poder Público dispor, nos termos da lei, sobre sua regulamentação, fiscalização e controle, devendo sua execução ser feita diretamente ou através de terceiros e, também, por pessoa física ou jurídica de direito privado”, consoante prescreve o art. 197, da Constituição Federal de 1988;

**CONSIDERANDO** que as medidas não farmacológicas têm como finalidade reduzir o contato social e, conseqüentemente, reduzir a transmissão da doença, visando manter a capacidade de atendimento dos serviços de saúde aos pacientes que necessitam:

Resolve **RECOMENDAR** aos estabelecimentos bancários, lotéricas, correspondentes bancários, cooperativas de crédito, *factorings*, casas de câmbio e demais instituições financeiras congêneres que observem as normas de proteção e defesa do consumidor, nos seguintes termos:

1. Ajustar o horário de atendimento ao público de suas dependências enquanto perdurar, no País, a situação de risco à saúde pública decorrente do novo Coronavírus (Covid-19);
  2. Afixar aviso em local visível em suas dependências, bem como comunicar os clientes, pelos demais canais de atendimento disponíveis, sobre o horário de atendimento;
  3. Restringir o atendimento presencial, para limitar o ingresso nas dependências exclusivamente de clientes/usuários que tenham demandas urgentes, inadiáveis e indispensáveis, que sejam inviáveis de resolver por outras plataformas disponíveis, em todo caso, mantendo o distanciamento entre as pessoas de no mínimo 1,5 (um metro e meio), com marcadores visíveis;
  4. Tomar providências para assegurar o cumprimento das medidas sanitárias impostas pelas autoridades competentes, em suas dependências e no entorno, especialmente quanto ao fluxo de pessoas em eventuais filas de espera, sobretudo das que integram grupo de risco;
  5. Disponibilizar a todos material para higiene e desinfecção individual em local de fácil acesso, devendo os funcionários (atendentes) se responsabilizarem por tal medida;
-



## MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS

02ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA DA COMARCA DE JANAÚBA  
CURADORIA DO DIREITO DO CONSUMIDOR

- 
6. Assegurar, com prioridade, os atendimentos relativos aos programas sociais e serviços bancários destinados a reduzir as consequências econômicas do novo Coronavírus, bem como a pessoas que comprovem pertencerem ao grupo de risco, estarem com doenças graves e demais públicos prioritários;
  7. Higienizar constantemente os caixas eletrônicos, teclados, principalmente teclas e local para aposição da digital, além de equipamentos e utensílios utilizados no fornecimento de produtos ou serviços, ou colocados à disposição do consumidor, e informar, de maneira ostensiva e adequada, quando for o caso, sobre o risco de contaminação (Incluído pela Lei nº 13.486, de 2017);
  8. Disponibilizar contato telefônico e e-mail para agendamento de atendimento exclusivamente com hora marcada, como forma de evitar aglomerações no exterior das agências.

A presente RECOMENDAÇÃO tem natureza preventiva, dá ciência e constitui em mora os destinatários quanto às providências solicitadas, na medida em que seu escopo é o cumprimento da legislação vigente, assim como o de evitar a responsabilização cível, administrativa e criminal, tendo como finalidade assegurar a observância dos direitos e interesses dos consumidores.

Janaúba, 02 de abril de 2020.

  
**NIELSEN DE AGUIAR ROCHA**  
Promotor de Justiça