



MINISTÉRIO PÚBLICO DA UNIÃO
MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS
PROCURADORIA DISTRITAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO

RECOMENDAÇÃO Nº 002/2010,
de 05 de abril de 2010.

Procedimento de Investigação Preliminar nº 08190.001668/09-34

O MINISTÉRIO PÚBLICO DO DISTRITO FEDERAL E TERRITÓRIOS, por sua PROCURADORIA DISTRITAL DOS DIREITOS DO CIDADÃO e pela SEGUNDA PROMOTORIA DE DEFESA DO CONSUMIDOR, no exercício das funções institucionais de que tratam os artigos 127 e 129, inciso III, da Constituição Federal, e especialmente o artigo 6º, inciso XX, da Lei Complementar n.º 75/93, que dispõe competir ao Ministério Público da União expedir recomendações, visando à melhoria dos serviços públicos e de relevância pública, bem como ao respeito aos interesses, direitos e bens cuja defesa lhe cabe promover,

CONSIDERANDO que ao Ministério Público do Distrito Federal e Territórios, por meio da Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão – PDDC, incumbe a defesa dos direitos coletivos protegidos constitucionalmente de acordo com as atribuições previstas na Lei Complementar nº 75, de 20 de maio de 1993 e que a Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor compete a defesa dos direitos coletivos do consumidor, nos termos dos artigos 81 e 82 da Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990 (Código de Defesa do Consumidor);

Tecnibra - Cronodata -05-Abr-2010-17:04-001019-5/5

TBA 2.0 - O primeiro protocolador microprocessado

ombrada



CONSIDERANDO que houve representação formulada por Subprocurador do Ministério Público Militar dirigida à 2ª Promotoria de Justiça de Defesa do Consumidor, onde relatou que no dia 14 de julho de 2009 teve que aguardar quase quatro horas para ser atendido pelo DETRAN-DF, localizado no SIA, a fim de solicitar a vistoria do veículo por ele adquirido objetivando a transferência oficial de sua propriedade, sendo que posteriormente esperou mais sete horas para que fosse realizada a vistoria.

CONSIDERANDO que na representação acima referida o reclamante se insurge contra a burocracia que obriga o cidadão a retornar ao órgão para conferir o Documento de Transferência do Veículo - DUT e posteriormente deve aguardar em outra fila para finalmente receber o documento, que somente é fornecido após a confirmação do pagamento *on line* entrar para os cofres públicos;

CONSIDERANDO que houve também reclamações formuladas por Promotores de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios em 14 de outubro de 2009 e em 13 de novembro de 2009, onde relatam que passaram várias horas aguardando para serem atendidos no DETRAN-DF, e que existe uma burocracia para o pagamento de taxas nos bancos que dificulta e delonga ainda mais o atendimento;

CONSIDERANDO que foi publicada matéria no jornal Correio Brasiliense de 10 de agosto de 2009, onde noticia que a falta de médicos emperra o atendimento no DETRAN - DF e que a ausência de junta médica especializada impede os motoristas especiais de obterem a carteira de habilitação e consigam comprar carros adaptados com isenção de impostos;

CONSIDERANDO a Lei Distrital nº 2.547, de 12 de maio de 2000 estabelece em seu art. 1º que as empresas e repartições públicas, as concessionárias e permissionárias do serviço público são obrigadas a atender os usuários dos seus serviços em tempo razoável, tempo este estipulado em no máximo trinta minutos pelo art. 2º do mesmo diploma legal;

Isaque



CONSIDERANDO que a jurisprudência do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios tem entendido que configura ato ilícito praticado pelas empresas públicas ou privadas o fato de excederem o tempo limite de espera previsto pela lei, ato este atentatório a dignidade do consumidor que tem direito a ser indenizado pelos danos morais sofridos¹;

CONSIDERANDO que o Código de Defesa do Consumidor (Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990) prevê em seu art. 4º a implantação da Política Nacional das Relações de Consumo que tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o respeito à sua dignidade, saúde, segurança, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria da sua qualidade de vida, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, tendo como princípio a ser seguido à racionalização e melhoria dos serviços públicos (inciso VII);

CONSIDERANDO que o 6º, inciso X e art. 22 do mesmo estatuto dispõem que cabe aos órgãos públicos prestarem os serviços de forma adequada, eficiente e segura e que o art. 39, inciso XII, prevê que é vedado ao fornecedor de produtos e serviços deixar de estipular prazo para o cumprimento de sua obrigação ou deixar a fixação de seu termo inicial ao seu exclusivo critério.

RESOLVE

¹ Distrito Federal. Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios. Apelações Cíveis. Disponíveis em: [HTTP://tjdf9.tjdf.jus.br](http://tjdf9.tjdf.jus.br). Acesso em: 03.03.2010.

Processo nº 20080110566170ACJ, Relator CÉSAR LOYOLA, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 02/06/2009, DJ 19/08/2009 p. 171.

Processo nº 20080310074979ACJ, Relator ESDRAS NEVES, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 09/12/2008, DJ 21/01/2009 p. 160.

Processo nº 20060310203899ACJ, Relator JAMES EDUARDO OLIVEIRA, Primeira Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 22/04/2008, DJ 11/06/2008 p. 121.

Processo nº 20060710146645ACJ, Relator JESUÍNO RISSATO, Segunda Turma Recursal dos Juizados Especiais Cíveis e Criminais do DF, julgado em 18/09/2007, DJ 12/12/2007 p. 119.



I – RECOMENDAR

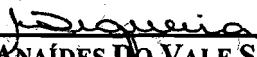
Ao Exm°. Senhor Diretor Geral do Departamento de Trânsito do Distrito Federal para que dê cumprimento ao que dispõe a Lei Distrital nº 2.547, de 12 de maio de 2000, e promova as mudanças administrativas necessárias, sejam aquelas de ordem tecnológica ou as que envolvam recursos humanos, como o aumento do número de servidores para prestarem atendimento, bem como de agentes para procederem às vistorias nos veículos e de médicos que emitam laudos técnicos que comprovem a deficiência ou invalidez dos interessados, a fim de que sejam respeitados os direitos dos consumidores de não aguardarem por mais de trinta minutos nas dependências de qualquer das unidades desta autarquia para serem atendidos.

II – REQUISITAR

A Vossa Excelência que, no prazo de 30 (trinta) dias úteis, informe à Procuradoria Distrital dos Direitos do Cidadão, em relatório minucioso e documentado, acerca das providências que estão sendo tomadas para dar cumprimento a presente Recomendação;

Encaminhe-se cópia desta recomendação do Exmo. Senhor Procurador Geral de Justiça do Ministério Público do Distrito Federal e Territórios.

Publique-se.


MARIA ANAÍDES DO VALE SIQUEIRA SOUB
Procuradora Distrital dos Direitos do Cidadão


LEONARDO ROSCOE BESSA
Promotor de Justiça de Defesa do Consumidor