



## DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias  
Segmento: Tempo de Atendimento e Infraestrutura

Autos de Infração nº: **007/17**, 033/17, 046/17  
Infrator: Banco do Brasil SA (0308) CNPJ 00.000.000/0308-56  
Endereço: Praça Adolfo Olinto, 51, Centro, CEP 37.500-034

EMENTA: Auto de infração. Ação de Fiscalização das Agências Bancárias. 2ª Fase. Infraestrutura e tempo de espera na fila de atendimento. 15 Minutos. Cartazes de fixação obrigatória. Procon e CDC. Presença de assentos para usuários que aguardam atendimento. Leis Municipais 2.247/99 e 3.037/14. Lei Estadual 11.823/95 e Lei Federal 12.291/10. Desrespeito ao tempo máximo de atendimento. Infração ao art. 2º da Lei Municipal 2.247/99. Infrator reincidente. Auto julgado subsistente com aplicação de multa.

Vistos etc.

Trata-se de processo administrativo iniciado através de lavratura de auto de infração, nos termos do art. 33, II, do Decreto Federal 2.181/97, proveniente da ação de fiscalização das agências bancárias, em face do fornecedor **Banco do Brasil SA** (0308) CNPJ 00.000.000/0308-56, com endereço na Praça Adolfo Olinto, 51, Centro, CEP 37.500-034, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ação, foram realizadas 3 (três) visitas, em datas e horários diversos e foram fiscalizados o cumprimento das seguintes leis:

a) **Lei Municipal 2.247/99** – Tempo de Atendimento 15 min.

*Tempo máximo de atendimento 15 minutos.*

*Existência de cartazes e avisos.*

b) **Lei Municipal 3.037/14** – Assentos de espera



*Existência de assentos para usuários que aguardam o atendimento.  
Identificação dos assentos destinados ao atendimento preferencial.*

c) **Lei Estadual MG 11.823/95** – Informações sobre Procon  
*Existência de cartaz com informações órgão oficial de defesa do consumidor.*

d) **Lei Federal 12.291/10** – Exemplar do CDC  
*Presença de exemplar (cópia física) do Código de Defesa do Consumidor.*

Segundo consta no Auto de nº **033/2017** (fls. 10), foi verificada no momento da fiscalização a prática da seguinte infração:

a) Não atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele recebe a senha até o início do efetivo atendimento pelo caixa. Infração ao art. 2º da Lei Mun. 2.247/99.

Conforme autos de fl. 10, foi registrado o tempo de 39 minutos para o atendimento do consumidor.

Notificado no momento da infração o fornecedor apresentou defesa alegando que a senha coletada para medição era convencional de não cliente, que a data da verificação era dia de pico (06/07/17) e dia de pagamento dos beneficiários do INSS.

Que a agencia dispõe de apenas 3 (três) caixas para atendimento de todos os usuários, clientes ou não da agência.

Que a legislação municipal não prevê exceções para os dias considerados de pico, como em outros municípios.

Requeru ao final, a extinção da penalidade.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, atendido os requisitos legais, **passo a decidir.**



A descrição dos fatos relatados, constantes do Auto de Infração, demonstra a violação do seguinte dispositivo legal:

Lei Municipal nº 2.247/99:

*Art. 2º O Tempo de espera para atendimento de cada cliente não poderá ser superior a 15 (quinze) minutos.*

As manifestações apresentadas pelo autuado não indicaram irregularidades nos autos e nem trouxeram elementos suficientes a afastar a incidência das normas apontadas como infringidas.

Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente a infração** identificada, na forma do art. 46 do mesmo Decreto, e aplico à infratora a seguinte sanção:

## **1. Penalidade de Multa**

**1.1. Quanto à infração do item 2.** *“Não atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele recebe a senha até o início do efetivo atendimento pelo caixa. Infração ao art. 2º da Lei Mun. 2.247/99.”*

Considerando que o infrator é **reincidente** (fl. 19-20), aplico penalidade de **multa**, conforme previsto no inciso II do art. 3º, da Lei Municipal nº 2.247/99.

Assim, em face do exposto, passo a dosar a penalidade de multa, nos termos do art. 57 do CDC, art. 24 a 28 do Decreto Federal nº 2.181/97 e, art. 59 a 69 da Resolução PGJ nº 11/2011.

**Gravidade da infração** (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99, prática que se enquadram no “Grupo” I de gravidade contida no art. 60, I e 61, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BBrasil\\_0308\\_AI007-17.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BBrasil_0308_AI007-17.pdf) 3



**Vantagem auferida.** Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

**Condição econômica do infrator.** Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual, apenas para fins de fixação de pena base, no valor de R\$ 9.000.000,00 (nove milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, **fixo a pena** de multa em definitivo (já convertida em reais), em **R\$ 8.500,00** (oito mil e quinhentos reais).

Intime-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 11 de abril de 2018.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 31/07/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13212>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BBrasil\\_0308\\_AI007-17.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/BBrasil_0308_AI007-17.pdf)