



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto de Infração nº 014-11

Apensos: Autos nºs 035-11; 050-11; 8672

Fornecedor: Banco Bradesco SA (1275)

EMENTA: Auto de infração. Serviços Bancários. Incidência das disposições do CDC. Tempo de espera na fila de atendimento. Cartazes de afixação obrigatória. Acessibilidade e normas de infra-estrutura. Infração às Leis Estaduais MG 11.666/94, 11.823/95 e 14.788/03. Infração à Lei Municipal 2.247/99. Aplicação de advertência e 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, em face do fornecedor **Banco Bradesco SA**, agência 1275, inscrito no CNPJ 60.746.948/1537-09, localizado na Rua Dr. Américo de Oliveira, nº 487, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Conforme se depreende da leitura do Auto de Infração nº **014-11** (fls. 02-06), foi verificada as seguintes **práticas infrativas**:

- a) Não conter cartaz com informações sobre a presença física do Código de Defesa do Consumidor para consulta, em local visível ao público (fls. 03 e 05). Infração ao art. 2º da **Lei Estadual MG nº 14.788/03**. (Item 1.2.)
- b) Não conter cartaz com informações sobre o endereço e canais de contato do órgão público local de defesa do consumidor (Procon), em local visível ao público (fls.03 e 05). Infração ao art. 1º da **Lei Estadual MG nº 11.823/95**. (Item 1.3.)



- c) Não conter cópia da Lei Municipal nº 2.247/99 e do Decreto nº 3.219/99, afixado em local visível ao público (fls. 03 e 05). Infração ao art. 1º do **Decreto Municipal nº 3.219/99**. (Item 1.4.)

- d) Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo máximo de 15 minutos. Infração ao art. 2º da **Lei Municipal nº 2.247/99** (item 2.3.).

- e) Não manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como **placa indicativa** da presença e da forma de retirada e uso da cadeira, em local visível ao público (fls. 04 e 05). Infração ao art. 3º, § 4º da **Lei Estadual MG nº 11.666/94**. (Item 4.1.).

O setor de fiscalização do Procon ainda realizou mais 2 (duas) inserções junto ao fornecedor, para verificar o cumprimento da **Lei Municipal nº 2.247/99**, que dispõe sobre o tempo máximo de espera na fila de atendimento bancário, conforme Autos de nºs **035-11** e **050-11**, que seguem em apenso a este processo principal.

Dessas inserções foi ainda verificado a prática, por mais duas vezes, da infração constante da **letra “d”**, “não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo máximo de 15 (quinze) minutos”.

O fornecedor notificado no momento da fiscalização (fls.06), apresentou defesa com documentos, às fls. 12-32 (certidão fls. 08).

Na defesa apresentada o autuado manifestou-se alegando que os dias das autuações não foram dias normais de funcionamento; que havia um fluxo intenso de clientes por conta de diversos vencimentos de obrigações, tendo o banco registrado centenas de autenticações no dia; que já providenciou a colocação de todos os cartazes obrigatórios e da placa de sinalização sobre a presença de cadeira de rodas.

Pugna ao final pela insubsistência do auto.



É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, tendo o Auto de Infração atendido aos requisitos legais, **passo a decidir**.

A descrição dos fatos relatados, constantes do presente auto de infração, demonstram a violação dos seguintes dispositivos legais:

Lei Estadual MG nº 11.823/95:

Art. 1º - Fica o fornecedor de produtos e serviços no Estado de Minas Gerais **obrigado a afixar**, nas dependências de seu estabelecimento, em local visível, os **nomes, os endereços e os telefones** dos órgãos públicos de defesa do consumidor.

.....

Art. 2º - O **descumprimento** do disposto no artigo anterior **sujeita o infrator às penalidades previstas no artigo 56 da Lei Federal nº 8.078**, de 11 de setembro de 1990.

Lei Estadual MG nº 14.788/03:

Art. 2º - **É obrigatória**, nos estabelecimentos a que se refere o § 1º do art. 1º, a **afixação de placa junto ao caixa, em local visível e de fácil leitura**, com os seguintes dizeres: "Este estabelecimento possui exemplar do Código de Proteção e Defesa do Consumidor, Lei nº 8.078, de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta."

Art. 3º - O **descumprimento do disposto nesta Lei** sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;

III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.



Lei Estadual MG nº 11.666/94

Art. 1º As disposições de ordem técnica constantes nesta Lei e as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre a adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente **serão adotadas nos edifícios de uso público para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física às suas dependências.**

(Caput com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 15.688, de 20/7/2005.)

§ 1º - **Considera-se edifício de uso público** o que abriga atividade de atendimento ao público, incluindo estabelecimentos comerciais, órgãos públicos, **agências e postos bancários**, salas de exibição, estacionamentos, clubes e estabelecimentos de ensino, entre outros.

(Parágrafo com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 17.505, de 29/5/2008.)

.....

Art. 3º - Para efeito desta Lei, são considerados acessíveis os seguintes espaços ou elementos construtivos que satisfaçam as condições especificadas:

.....

§ 4º - Nos edifícios de que trata esta Lei, **será mantida**, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, **cadeira de rodas** ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo **obrigatória a indicação do local de sua retirada.**

(Parágrafo com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 17.345, de 16/1/2008.)

(Parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Lei nº 14.924, de 19/12/2003.)



Lei Municipal nº 2.247/99:

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

Art. 3º A inobservância das normas contidas nesta Lei constituirá prática infrativa e sujeitará o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I – advertência;

II – multa;

III – multa dobrada, em relação a anterior, a cada nova infração, até o limite da Lei.

Decreto Municipal nº 3.219/99:

Art. 1º Ficam, todas as agências bancárias instaladas no município de Itajubá, **obrigadas a fixar cópia da Lei nº 2.247**, de 06 de maio de 1999 e deste decreto, em lugar visível, dentro de suas dependências.

.....

Art. 4º A inobservância do artigo anterior caracteriza prática infrativa e sujeita o infrator às penalidades previstas no Art. 3º da Lei nº 2.247.

Ademais das infrações apontadas, conforme consta nas medições realizada no Auto de nº **014-11**, foi registrado o **tempo de 36 (trinta e seis) minutos**, no Auto nº **035-11** (auto em apenso) foi registrado o tempo de **44 (quarenta e quatro) minutos**, e no Auto nº **050-11**, foi registrado o tempo de **34 (trinta e quatro) minutos** para o atendimento do consumidor na fila do caixa, no momento da fiscalização.

Por seu turno, as manifestações apresentadas pelo atuado não trouxeram aos autos elementos suficientes a afastar a incidência das normas apontadas como infringidas.

Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração nº 014-11, e seus apensos, atendem a todos os requisitos legais, **julgo subsistente as infrações** na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, e aplico à infratora as seguintes **sanções**:



1. Penalidade de Advertência

1.1. Quanto a infração do Item 1.2., “não conter cartaz com informações sobre a presença física do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta, em local visível ao público” (fls.03 e 05). Infração ao art. 2º da Lei Estadual MG nº 14.788/03.

Sendo a 1ª infração do fornecedor nesse sentido (certidão de fls.34), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I do art. 3º da Lei Estadual MG nº 14.788/03.

1.2. Quanto a infração do Item 1.4., “não conter cópia da Lei Municipal nº 2.247/99 e do Decreto Municipal nº 3.219/99, afixado em local visível ao público” (fls. 03 e 05). Infração ao art. 1º do Decreto Municipal nº 3.219/99.

Sendo a 1ª infração do fornecedor nesse sentido (certidão de fls. 34), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do art. 4º do Decreto Municipal nº 3.219/99 c/c inciso I do art. 3º da Lei Municipal nº 2.247/99.

1.3. Quanto a infração do Item 2.3., “Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo máximo de 15 minutos”. Infração ao art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Considerando o autuado tecnicamente primário nesse sentido (certidão de fls. 34), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I, do 3º da Lei Municipal nº 2.247/99.

2. Penalidade de Multa

2.1. Quanto a infração do Item 1.3., “não conter cartaz com informações sobre o endereço e canais de contato do Procon, em local visível ao público” (fls. 03 e 05). Infração ao art. 1º da Lei Estadual MG nº 11.823/95.



Conforme previsto no art. 2º da Lei Estadual nº 11.823/95, o infrator se sujeita as penalidades previstas no art. 56 da Lei Federal 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor).

2.2. Quanto a infração do item 4.1. “Não manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como placa indicativa da presença e da forma de retirada e uso da cadeira, em local visível ao público (fls. 04 e 05). Infração ao art. 3º, § 4º da Lei Estadual MG nº 11.666/94.

Conforme previsto no § 5º do art. 3º da Lei Estadual nº 11.666/94, o infrator se sujeita a multa diária no valor de 2.000 UFEMG's (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais), aplicada na forma do regulamento respeitado o devido processo administrativo.

No caso acima, na falta do regulamento fixando as regras para dosimetria da multa, aplico os parâmetros gerais previstos no art. 57 do Código do consumidor.

Assim, na forma do art. 46 do Decreto nº 2.181/97, aplico à infratora a **pena de multa** prevista no **art. 56, inciso I, do CDC**, que passo a dosar, 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.

A fixação dos valores das multas às infrações ao Código de Defesa do Consumidor dentro dos limites legais (artigo 57 parágrafo único da Lei federal nº. 8.078/1990), será feito de acordo com a **(1) gravidade da infração, (2) vantagem auferida e (3) condição econômica do infrator.**

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o artigo 1º, da Lei Estadual MG nº 11.823/95, e o § 4º do art. 3º da Lei Estadual MG nº 11.666/94, práticas que se enquadram no “grupo I” de gravidade do art. 60, inciso I, c/c art. 61 da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto a vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não



auferida, aplicando o fator de “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. O fornecedor notificado no ato da fiscalização (fls. 06), não apresentou demonstrativo de resultados.

Assim, tendo por base as informações prestadas pelo setor de fiscalização de tributos municipais, sobre os valores de prestação de serviços, arbitro, para fins de fixação da pena base, receita bruta anual de R\$ 15.300.000,00 (quinze milhões e trezentos mil reais), nos moldes do art. 63, § 1º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo em anexo, fixo a **pena base** em R\$ 17.750,00 (dezessete mil, setecentos e cinquenta reais).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de f. 34, reduzo a pena base a metade, para o valor de R\$ 8.875,00 (oito mil oitocentos e setenta e cinco reais), conforme previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art. 66 da Resolução PGJ nº 11/11.

Considerando ainda que há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo-a, em definitivo, no valor de **R\$ 11.833,33 (onze mil oitocentos e trinta e três reais e trinta e três centavos).**

Isso posto, determino:

a) A **notificação** da infratora na forma legal, para que tome conhecimento da(s) **penalidade(s) de advertência** aplicada(s), e para que tome providências para adequação da agência à legislação pertinente no prazo de 15 (quinze) dias, ciente de que não será mais considerada primária com relação a essas infrações.

b) A **notificação** da infratora para recolher, em favor do Fundo Municipal de Proteção e Defesa do Consumidor de Itajubá-MG, o valor da **multa**



aplicada, na data aprazada constante na guia de recolhimento, a qual deverá seguir anexa à presente decisão, devendo a Infratora juntar nos autos o comprovante do pagamento, ou apresentar recurso, no prazo de 10 (dez) dias, a contar de sua notificação, na forma dos artigos 46, §2º e 49 *caput*, do Decreto Federal nº 2.181/97.

c) Na ausência de recurso, ou quando interposto, julgado improcedente, caso o valor da multa não tenha sido recolhido e comprovado nos autos, no prazo de 30 (trinta) dias, a **inscrição do débito em dívida ativa**, pelo PROCON MUNICIPAL, para posterior cobrança judicial, com juros, correção monetária e os demais acréscimos legais, na forma do art. 55, do Decreto nº 2.181/97.

Notifique-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 30 de janeiro de 2014.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon