



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto de Infração 006-11

Apensos: Autos nº 045-11 e 056-11

Fornecedor: COOPSUL (4329)

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 à Lei Estadual MG 11.666/94. Infração às Leis Municipais 2.247/99 e 2.435/02. 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 **Cooperativa de Economia e Crédito Mútuo dos Comerciantes de Confecções do Vestuário de Itajubá Ltda - Coopsul**, agência 4329, inscrito no CNPJ 04.079.285/0001-59, localizado na Rua Coronel Francisco Braz nº 219, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ocasião, foi constatado através do Auto de nº **006-11** (fls. 02-06) a prática das **seguintes infrações**:

- a) Não entregar ao cliente senha de atendimento, com número de ordem de chegada, data, e hora exata da entrada na fila de atendimento. (fls.03 e 05). Infração ao art. 1º da **Lei Municipal nº 2.247/99**. (Item 2.1.)



b) Não manter registro do controle das senhas utilizadas pelos consumidores, referente aos últimos 30 (trinta) dias, para apresentação aos agentes do Procon (fls. 04-05). Infração ao art. 3º do **Decreto Municipal nº 3.219/99** (Item 2.2).

c) 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.).

d) Não manter bebedouro em local de fácil acesso ao público e, em funcionamento durante o horário de atendimento (fls. 04-05). Infração ao parágrafo único do art. 1º da **Lei Municipal nº 2435/02**. (Item 4.4)

O fornecedor notificado no momento da fiscalização (fls.06), apresentou defesa com documentos no prazo legal, pugnando pela insubsistência do auto, conforme certidão de fls. 07.

Na defesa apresentada às fls. 08-35, o fornecedor autuado manifestou-se sobre as autuações constantes dos **itens 2.1. e 2.2.** (fornecimento de senhas, e registro de controle de senhas dos últimos 30 dias), no sentido de que a compra dos equipamentos para emissão de senha se encontrava em andamento por conta de necessidade de processo licitatório, e que estaria adquirindo o equipamento no prazo de 15 (quinze) dias.

Alegou ainda, sobre as autuações constantes dos **itens 4.1 e 4.4.** (cadeira de rodas, e bebedouro), que os mesmos já foram adquiridos e colocados a disposição dos usuários da agência.

O setor de fiscalização do Procon ainda realizou mais 2 (duas) inserções junto ao fornecedor, para verificar o cumprimento das disposições da **Lei Municipal nº 2.247/99**, que dispõe sobre o tempo máximo de espera na fila de atendimento bancário, sem contudo ter o fornecedor incorrido nesta infração, conforme



Autos de Constatação de nºs **045-11** e **056-11**, que seguem em apenso a este processo principal.

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 11.666/94

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.)

§ 5º - A inobservância do disposto neste artigo sujeita o infrator a **multa** diária no valor de **até 2.000 UFEMGs (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais)**, aplicada na forma do regulamento, respeitado o devido processo administrativo.

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

Decreto Municipal nº 3.219/99:

Art. 3º As **agências bancárias** devem manter, por um prazo de trinta dias, as **senhas utilizadas pelos usuários**, e apresentá-las aos fiscais do PROCON, sempre que solicitado.

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**.

Lei Municipal nº 2.247/99:

Art. 1º Ficam os estabelecimentos bancários sediados no município de Itajubá, **obrigados a implantar o sistema de atendimento através de senhas**, onde constará impresso mecanicamente o horário de recebimento da senha e o de atendimento ao cliente.

.....



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.

Lei Municipal nº 2.435/02

Art. 1º Os estabelecimentos **bancários** e as repartições públicas do Município ficam obrigados a dispor de **pelo menos uma dependência contendo vaso sanitário e lavatório** para clientes do sexo masculino e outra para as do sexo feminino, sempre supridas de papel higiênico e toalhas de papel.

Parágrafo único. Os estabelecimentos acima mencionados ficam igualmente **obrigados a manter um bebedouro** em pleno funcionamento em local de fácil acesso aos clientes.

Art. 2º Os **banheiros** ficarão à disposição dos clientes durante o **horário de funcionamento** para o público, em perfeitas condições de higiene e uso.

Por seu turno, as manifestações apresentadas pelo autuado 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 006-11 atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** identificadas, na forma do art. 46 do Decreto 2.181/97, e aplico à infratora as seguintes **sanções**:

1. Penalidade de Advertência



1.1. Quanto a infração do Item 2.1., “Não entregar ao cliente senha de atendimento, com número de ordem de chegada, data, e hora exata da entrada na fila de atendimento. (fls.03 e 05). Infração ao art. 1º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Sendo a 1ª infração do fornecedor nesse sentido (certidão de fls. 37), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I do art. 3º da Lei Municipal nº 2.247/99.

1.2. Quanto a infração do Item 2.2., “Não manter registro do controle das senhas utilizadas pelos consumidores, referente aos últimos 30 (trinta) dias, para apresentação aos agentes do Procon (fls. 04-05). Infração ao art. 3º do Decreto Municipal nº 3.219/99.

Sendo a 1ª infração do fornecedor nesse sentido (certidão de fls. 37), 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.

2. Penalidade de Multa

2.1. 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. (Item 4.1.)

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.

2.2. Quanto a infração do Item 4.4., “Não manter bebedouro em local de fácil acesso ao público e, em funcionamento durante o horário de atendimento (fls. 04-05). Infração ao parágrafo único do art. 1º da Lei Municipal nº 2.435/02.

Conforme previsto no art. 4º da Lei Municipal nº 2.435/02, o infrator se sujeita a multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o efetivo cumprimento da Lei.



Em ambos os casos, na falta do regulamento fixando as regras para dosimetria das multas, aplico os parâmetros gerais previstos no art. 57 do Código do consumidor.

Assim, na forma do art. 46 do Decreto 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 § 4º do artigo 3º, da Lei Estadual MG nº 11.666/94, e o art. 1º da Lei Municipal nº 2.435/02, práticas que se enquadram no “grupo I” de gravidade contido no 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), apresentou demonstrativo de resultados incompleto (não consolidado).

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\$ 2.600.000,00 (dois milhões e seiscentos 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\$ 3.166,67** (três mil cento e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).

Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de f. 37, reduzo a pena base em 1/6, para o valor de R\$ 2.638,90 (dois mil seiscentos e trinta e oito reais e noventa centavos), 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\$ 3.518,53 (três mil, quinhentos e dezoito reais e cinqüenta 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.



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



Notifique-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 30 de janeiro de 2014.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon