



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### **Auto de Infração 020-11**

Apenso: Autos nº 030-11; 034-11; e 058-11

Fornecedor: HSBC Bank Brasil - Banco Multiplo (1205)

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 Municipal 2.247/99. Aplicação de advertência.

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 **HSBC Bank Brasil SA – Banco Multiplo**, agência 1205, inscrito no CNPJ 01.701.201/1201-91, localizado na Rua Coronel Carneiro Júnior, nº 363, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Conforme se depreende da leitura do Auto de Infração nº **020-11** (fls. 02-06), foi verificada a seguinte prática infrativa:

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

O setor de fiscalização do Procon ainda realizou mais 3 (três) 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 **030-11, 034-11 e 058-11**, que seguem em apenso a este processo principal.



Das inserções registradas pelos Autos nºs 030-11, 034-11, e 058-11, que seguem em apenso a este processo principal, foram verificados a prática das seguintes infrações:

- b) Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo de 15 minutos. Infração ao art. 2º da **Lei Municipal nº 2.247/99** (item 4.1).
- c) Não manter o registro do controle das senhas utilizadas pelos consumidores, referente aos últimos 30 (trinta) dias, para apresentação aos agentes do Procon. Infração ao art. 3º do **Decreto Municipal nº 3.219/99** (Item 4.2).

O fornecedor notificado, não apresentou defesa, conforme certidão de fls. 10.

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 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.

§ 1º As penalidades previstas neste artigo serão aplicadas pela Coordenadoria Municipal de Defesa do



Consumidor – PROCON, nos termos da Lei 8.078 de 1990 e Decreto nº 2.181, de 1997.

§ 2º Na aplicação de multas deve-se observar o disposto no parágrafo único do art. 57 da Lei 8.078, de 1990, com redação que lhe deu a Lei 8.703, de 1993.

#### **Decreto Municipal nº 3.219/99:**

Art. 3º As agências bancárias devem manter, por 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.

Conforme consta na medição realizada nos Autos de nºs **034-11** e **058-11** (autos em apenso), foi registrado o **tempo de 52 (cinquenta e dois) minutos e 27 (vinte e sete minutos)** respectivamente, no atendimento dos consumidores na fila de atendimento, no momento da fiscalização.

Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração nº 020-11, e os Autos apensos, atendem a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** identificadas, nos **autos principal e apensos**, na forma do art. 46 do Decreto 2.181/97, e aplico à infratora a seguinte sanção:

#### **1. Penalidade de Advertência**

**1.1. Quanto a infração do Item 4.1.**, “Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo máximo de 15 minutos. Em duas medições (Auto 034-11 e 058-11). Infração ao art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Sendo o fornecedor tecnicamente primário (certidão de fls. 10), 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 4.2.** “Não manter o registro do controle das senhas utilizadas pelos consumidores, referente aos últimos 30 (trinta) dias, para apresentação aos agentes do Procon. Em duas ocasiões (Auto 020-11 e 030-11) Infração ao art. 3º do Decreto Municipal nº 3.219/99 (Item 4.2).

**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.

Notifique-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 10 de janeiro de 2014.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon