



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto de Infração nº 017-11

Apensos: Autos nº 039-11 e 055-11

Fornecedor: Banco Itaú SA (8663)

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 as Leis Estaduais 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 Itaú SA, agência 8663**, inscrito no CNPJ 01.701.190/4236-76, localizado na Praça Wenceslau Braz nº 92, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Conforme se depreende da leitura do Auto de Infração nº **017-11** (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 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.)

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 Constatação de nºs **039-11** e **055-11**, que seguem em apenso a este processo principal.

Dessas inserções foram ainda verificados, no auto de nº **055-11** a prática da **seguinte infração**:

- e) 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).

O fornecedor notificado no momento da fiscalização (fls.06), apresentou informações às fls. 10-11, e defesa, fora do prazo legal, às fls. 13-16 (certidão fls. 09 e 12).

Nas informações prestadas às fls. 10-11 pela agência local, o autuado declara que já providenciou as adequações, fixando os cartazes obrigatórios e a cópia da Lei e do Decreto Municipal, e que com relação ao sistema de senhas, estaria providenciando a mudança do local conforme orientação dos fiscais.

Na defesa apresentada às fls. 13-16, o fornecedor autuado manifestou-se alegando que possui o sistema de senhas instalado em local visível, e que os usuários “possuem a faculdade de retirar senhas para medir o tempo de atendimento”. (fls. 14).



Que a agência estaria providenciando o remanejamento do equipamento de senhas, para torná-lo mais acessível aos seus consumidores.

Pugna ao final, que seja o presente auto julgado insubsistente.

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.

Parágrafo único. Para os efeitos do disposto no *caput*, considera-se reincidência o cometimento da mesma infração a cada período de trinta dias após a aplicação da multa prevista no inciso II.

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. 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. 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 na medição realizada no Auto de nº **055-11** (autos em apenso), foi registrado o **tempo de 25 (vinte e cinco) minutos**, no atendimento do consumidor identificado no momento da fiscalização.

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 017-11, e os Autos de nºs 039-11 e 055-11, atendem a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** identificadas, nos autos principal e apenso, 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 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 o fornecedor tecnicamente primário (certidão de fls. 18), 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 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. 18), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I do art. 3º da Lei Municipal nº 2.247/99 c/c art. 4º do Decreto Municipal nº 3.219/99.

1.3. 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. 18), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I do art. 3º da Lei Municipal nº. 2.247/99.

1.4. Quanto a infração do item 4.1., “Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo de 15 minutos”. Na medição do auto 055-11 (apenso). Infração ao art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Sendo a 1ª infração do fornecedor nesse sentido (certidão de fls. 18), aplico **penalidade de advertência** em relação a esta infração, na forma do inciso I do art. 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 órgão 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.



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).

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, prática que se enquadra 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, apesar de 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\$ 7.500.000,00 (sete milhões e quinhentos mil), 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\$ 7.250,00 (sete mil duzentos e cinquenta reais).



Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 18, reduzo a pena base a metade, para o valor de **R\$ 3.625,00 (três mil seiscientos e vinte 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 que não verifico presença de agravantes, fixo-a em definitivo neste valor.

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 aprezada 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