



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto de Infração nº 016-11

Apensos: Autos de Constatação nºs 042-11 e 052-11

Fornecedor: Banco Santander Brasil SA (3160)

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 11.823/95 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 Santander Brasil**, agência 3160, inscrito no CNPJ 90.400.888/1905-2, localizado na Rua Dr. João de Azevedo nº 601, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ocasião, foi constatado através do Auto de Infração nº 016-12 (fls. 02-07) a prática das **seguintes infrações**:

- 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 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.)

O fornecedor notificado no momento da fiscalização (fls.06), não apresentou defesa no prazo legal, conforme certidão de fls. 09.

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, sem contudo ter o fornecedor incorrido nesta infração, conforme Autos de nºs 042-11 e 052-11, 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 11.823/95:

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.

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.

Lei Municipal nº 2.247/99:

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.



Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração nº 016-11, atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente as infrações** identificadas, na forma do art. 46 do Decreto 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.09), 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. 09), 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 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).



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, 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\$ 8.600.000,00 (oito 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\$ 8.166,67** (oito 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. 09, reduzo a pena base a metade, para o valor de **R\$ 4.083,33 (quatro mil e oitenta e três reais e trinta e três centavos)**, conforme



previsto no art. 25, II, do Decreto Federal 2.181/97, c/c art 66 da Resolução PGJ nº 11/11, fixando-a em definitivo nesse valor, considerando que não verifico presença de agravantes.

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