



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto de Infração 019-11

Apensos: Autos nº 041-11 e 053-11

Fornecedor: Banco Santander Brasil SA (2260)

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 **Banco Santander Brasil**, agência 2260, inscrito no CNPJ 90.400.888/1201-21, localizado na Rua Coronel Carneiro Júnior, nº 326, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Conforme se depreende da leitura do Auto de Infração nº **019-11** (fls. 02-06), não foram verificadas nenhuma prática infrativa, nesta ocasião.

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 **041-11 e 053-11**, que seguem em apenso a este processo principal.



Do total de inserções, apenas a do Auto de nº **041-11** (apenso), foi verificado a prática da **seguinte infração**:

- a) 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, não apresentou defesa, conforme certidão de fls. 10.

É o relatório, **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 dada



Conforme consta na medição realizada no Auto de nº 041-11 (auto em apenso), foi registrado o tempo de **26 (vinte e seis) minutos** no atendimento do consumidor na fila do caixa, no momento da fiscalização.

Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração nº 019-11, e os Autos de Constatação 041-11 e 053-11, atendem a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente a infração** identificadas, 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. 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 2247/99.

Isso posto, determino:

a) A **notificação** da infratora na forma legal, para que tome conhecimento da **penalidade de advertência** aplicada, 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, 20 de janeiro de 2014.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon