



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias

Segmento: Tempo de Atendimento

Autos de Infração nº: **058/17**, 071/17, 084/17

Infrator: Banco Bradesco SA (1275) CNPJ 60.746.948/1537-09

Endereço: Praça Adolfo Olinto, 50, Centro, CEP 37.500-061

EMENTA: Auto de infração. Ação de Fiscalização das Agências Bancárias. 3ª Fase. Tempo de espera na fila de atendimento. 15 Minutos. Lei Municipal 2.247/99. Desrespeito ao tempo máximo de atendimento. Infração ao art. 2º da Lei Municipal 2.247/99. Infrator reincidente. Auto julgado subsistente com aplicação de 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, proveniente da ação de fiscalização das agências bancárias, em face do fornecedor **Banco Bradesco SA** (1275) CNPJ 60.746.948/1537-09, com endereço na Praça Adolfo Olinto, 50, Centro, CEP 37.500-061, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ação, foram realizadas 3 (três) visitas, em datas e horários diversos e foram fiscalizados o cumprimento das seguintes leis:

a) **Lei Municipal 2.247/99** – *Tempo de Atendimento 15 min.*

Tempo máximo de atendimento 15 minutos.

Existência de cartazes e avisos.

Segundo consta no Auto de nº **071/2017** (fls. 04), foi verificada no momento da fiscalização a prática da seguinte infração:



- a) Não atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele recebe a senha até o início do efetivo atendimento pelo caixa. Infração ao art. 2º da Lei Mun. 2.247/99.

Conforme autos de fl. 04, foi registrado o tempo de 51 minutos para o atendimento do consumidor.

Notificado no momento da infração o fornecedor apresentou defesa alegando a inconstitucionalidade das lei municipais que estabelecem “horários bancários”, que só poderiam ser objeto de lei federal.

Que a agência sempre orienta os consumidores sobre os canais alternativos de atendimento (caixas de atendimentos, correspondentes e internet banking), e que a permanência na fila de atendimento seria uma opção do consumidor.

Requereu ao final, a insubsistência da infração.

É o relatório. Inexistindo vícios ou nulidades e, atendido os requisitos legais, **passo a decidir**.

A descrição dos fatos relatados, constantes do Auto de Infração, demonstra a violação do seguinte dispositivo legal:

Lei Municipal nº 2.247/99:

Art. 2º O Tempo de espera para atendimento de cada cliente não poderá ser superior a 15 (quinze) minutos.

As manifestações apresentadas pelo atuado não indicaram irregularidades nos autos e nem trouxeram elementos suficientes a afastar a incidência das normas apontadas como infringidas.



Quanto a questão levantada pela defesa sobre a legitimidade e competência do Município para legislar sobre a matéria atinente ao atendimento bancário, registro que a autorização encontra fundamento legal no artigo 31, inciso I da Constituição da República e no artigo 55, e seus parágrafos, do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

A questão aliás encontra-se pacificada através de reiteradas decisões do **Supremo Tribunal Federal** nesse sentido:

*COMPETÊNCIA LEGISLATIVA – **FILA DE BANCO** – TEMPO DE ESPERA – **INTERESSE LOCAL** – PRECEDENTE. De acordo com o entendimento consolidado no Supremo, compete aos municípios legislar sobre o período máximo ao qual os clientes de instituições bancárias podem ser submetidos, no aguardo de atendimento. Precedente: Recurso Extraordinário nº 610.221/SC, mérito julgado com repercussão geral admitida. (AI 568674 AgR, Relator(a): Min. MARCO AURÉLIO, Primeira Turma, julgado em 19/02/2013, ACÓRDÃO ELETRÔNICO DJe-045 DIVULG 07-03-2013 PUBLIC 08- 03-2013)*

*RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. **ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE.** Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. **Competência legislativa do Município.** Recurso extraordinário conhecido e provido. (RE 432789, Relator(a): Min. EROS GRAU, Primeira Turma, julgado em 14/06/2005, DJ 07-10-2005 PP-00027 EMENT VOL-02208-04 PP-00852 RTJ VOL-00196-01 PP00345 LEXSTF v. 27, n. 323, 2005, p. 288-293 RB v. 18, n. 509, 2006, p. 35-36 JC v. 31, n. 107, 2005, p. 254-257)*

Portanto, consoante entendimento pacífico do Supremo Tribunal Federal, os Municípios possuem competência legal para regulamentar, fiscalizar e atuar, se for o caso, inclusive fixando prazos para adequação dos fornecedores.



Assim, em face do exposto, considerando que o Auto de Infração atende a todos os requisitos do Decreto Federal nº 2.181/97, **julgo subsistente a infração** identificada, na forma do art. 46 do mesmo Decreto, e aplico à infratora a seguinte sanção:

1. Penalidade de Multa

1.1. Quanto à infração do item 2. *“Não atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele recebe a senha até o início do efetivo atendimento pelo caixa. Infração ao art. 2º da Lei Mun. 2.247/99.”*

Considerando que o infrator é **reincidente** (fl. 11), aplico penalidade de **multa**, conforme previsto no inciso II do art. 3º, da Lei Municipal nº 2.247/99.

Assim, em face do exposto, passo a dosar a penalidade de multa, 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.

Gravidade da infração (relaciona-se com sua natureza e potencial ofensivo). A conduta do infrator violou o art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99, prática que se enquadram no “Grupo” I de gravidade contida no art. 60, I e 61, da Resolução PGJ nº 11/2011.

Vantagem auferida. Considerando a ausência de provas nos autos quanto à vantagem auferida pelo fornecedor, considero-a não apurada ou não auferida, aplicando o fator “1” de cálculo (art. 62, alínea “a”, da Resolução PGJ nº 11/2011).

Condição econômica do infrator. Considerando as informações prestadas pelo setor de fiscalização, fixo a receita bruta anual, apenas para fins de fixação de pena base, no valor de R\$ 4.000.000,00 (quatro milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).



Município de Itajubá/MG

Secretaria de Governo

Coordenadoria de Proteção e Defesa do Consumidor



Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, **fixo a pena** de multa em definitivo (já convertida em reais), em **R\$ 4.333,00** (quatro mil, trezentos e trinta e três reais).

Intime-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 25 de janeiro de 2018.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 13/04/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=12149>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Bradesco_1275_AI058-17.pdf