



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias

Segmento: Tempo de Atendimento e Infraestrutura

Autos de Infração nº: **011/17**, 037/17, 050/17

Infrator: Caixa Econômica Federal (0121) CNPJ 00.360.305/0121-10

EMENTA: Auto de infração. Ação de Fiscalização das Agências Bancárias. 2ª Fase. Infraestrutura e tempo de espera na fila de atendimento. 15 Minutos. Cartazes de fixação obrigatória. Procon e CDC. Presença de assentos para usuários que aguardam atendimento. Leis Municipais 2.247/99 e 3.037/14. Lei Estadual 11.823/95 e Lei Federal 12.291/10. 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 **Caixa Econômica Federal** (0121) CNPJ 00.360.305/0121-10, com endereço na Rua Antônio Simão Mauad, 89, Centro, CEP 37.500-180, 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.

b) **Lei Municipal 3.037/14** – Assentos de Espera

Existência de assentos para usuários que aguardam o atendimento.

Identificação dos assentos destinados ao atendimento preferencial.



c) **Lei Estadual MG 11.823/95** – Informações sobre Procon
Existência de cartaz com informações órgão oficial de defesa do consumidor.

d) **Lei Federal 12.291/10** – Exemplar do CDC
Presença de exemplar (cópia física) do Código de Defesa do Consumidor.

Segundo consta no Auto de nº **011/2017** (fls. 02), 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. 02, foi registrado o tempo de 18 minutos para o atendimento do consumidor.

Notificado no momento da infração o fornecedor apresentou defesa alegando que estava passando por momento atípico por conta da liberação de saques do FGTS, e que saques acima do valor de R\$ 3.000,00 devem ser efetuados obrigatoriamente pelos caixas o que sobrecarrega a agência.

Alegou ainda que também ficou responsável pelos saques do abono do PIS e que atende toda a região compreendendo as cidades de Itajubá, Delfim Moreira, Wenceslau Braz e Piranguçu.

Que teve problemas com golpes de estelionatários e que a primeira hora e a última hora de atendimento são as de maior volume.

Requereu ao final, a extinção da penalidade.

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.

A manifestação apresentada pelo autuado não indicaram irregularidades nos autos e nem trouxeram elementos suficientes a afastar a incidência das normas apontadas como infringidas.

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. 20-21), 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.

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CEF_0121_AI011-17.pdf 3



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\$ 9.000.000,00 (nove milhões reais), nos moldes do art. 63, §§ 1º e 2º da Resolução PJG nº 11/2011 (Regulamenta o Sistema Estadual de Defesa do Consumidor).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, **fixo a pena** de multa em definitivo (já convertida em reais), em **R\$ 8.500,00** (oito mil e quinhentos reais).

Intime-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 11 de abril 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 31/07/2018.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=13210>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/CEF_0121_AI011-17.pdf