



DECISÃO ADMINISTRATIVA

Auto nº 008-11

Apensos: Autos nºs 007-11; 036-11; 047-11

Fornecedor: Caixa Econômica Federal (0121)

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 a Lei Estadual 11.666/94. Infração às Leis Municipais 2.247/99 e 2.435/02. 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 **Caixa Econômica Federal, agência 0121**, inscrito no CNPJ 00.360.305/0121-10, localizado na Praça Theodomiro Carneiro Santiago, nº 90, centro de Itajubá-MG, após fiscalização dos agentes do Procon.

Conforme se depreende da leitura do Auto de Infração nº **008-11** (fls. 02-06), foi verificada as seguintes **práticas infrativas**:

- a) 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** (item 2.3).

- b) Não manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como **placa indicativa** da presença e da forma de retirada e uso da cadeira, em local visível ao público (fls. 04 e 05). **Infração** ao art. 3º, § 4º da **Lei Estadual MG nº 11.666/94**. (Item 4.1.).



c) Não possuir instalações de banheiro, com vaso sanitário e lavatório a disposição dos clientes durante o horário de funcionamento. (fls.04 e 05). **Infração** ao art. 1º da **Lei Municipal nº 2.435/02**. (Item 4.2.)

d) Não manter bebedouro em local de fácil acesso ao público e, em funcionamento durante o horário de atendimento (fls. 04-05). **Infração** ao parágrafo único do art. 1º da **Lei Municipal nº 2435/02**. (Item 4.4.)

O setor de fiscalização do Procon ainda realizou mais 3 (três) 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 **007-11**, **036-11** e **047-11**, que seguem em apenso a este processo principal.

Dessas inserções foi ainda verificado, nos autos de nºs **007-11** e **036-11** a prática das infrações descritas na letra “a” (não atender no prazo máximo de 15 minutos) e da letra “b”, “não manter placa indicativa sobre a presença de cadeira de rodas”.

O fornecedor notificado no momento da fiscalização (fls.06), apresentou defesa com documentos, às fls. 08-28 (certidão fls. 07) e fls. 05-15 (autos 031-11, apenso).

Na defesa apresentada o autuado manifestou-se alegando que os dias das autuações corresponderam a um dos 10 (dez) primeiros dias do mês, sendo nestas datas possuem uma demanda maior de atendimentos nesse período por conta de folha de pagamento e de vencimento de contas publicas diversas.

Aduziu que vem empreendendo várias ações para melhorar o tempo de atendimento dos clientes e que tratou-se de um dia de “pico” fora das condições normais do banco, por ter sido no horário de maior circulação de clientes.

Informou que o bebedouro danificado foi trocado e que já se encontra disponível para os clientes, que já providenciou a instalação da placa de sinalização



sobre a presença de cadeira de rodas e, que os banheiros individuais estarão presentes no novo prédio em que a agência ocupará nos próximos meses.

Pugna ao final, que seja o 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 dos autos, 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 que lhe deu a Lei 8.703, de 1993.

Lei Municipal nº 2.435/02

Art. 1º Os estabelecimentos **bancários** e as repartições públicas do Município ficam obrigados a dispor de **pelo menos uma dependência contendo vaso sanitário e**



lavatório para clientes do sexo masculino e outra para as do sexo feminino, sempre supridas de papel higiênico e toalhas de papel.

Parágrafo único. Os estabelecimentos acima mencionados ficam igualmente **obrigados a manter um bebedouro** em pleno funcionamento em local de fácil acesso aos clientes.

Art. 2º Os **banheiros** ficarão à disposição dos clientes durante o **horário de funcionamento** para o público, em perfeitas condições de higiene e uso.

Lei Estadual MG nº 11.666/94

Art. 1º As disposições de ordem técnica constantes nesta Lei e as prescrições da Associação Brasileira de Normas Técnicas sobre a adequação das edificações e do mobiliário urbano à pessoa deficiente **serão adotadas nos edifícios de uso público para facilitar o acesso dos portadores de deficiência física às suas dependências.**

(Caput com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 15.688, de 20/7/2005.)

§ 1º - **Considera-se edifício de uso público** o que abriga atividade de atendimento ao público, incluindo estabelecimentos comerciais, órgãos públicos, **agências e postos bancários**, salas de exibição, estacionamentos, clubes e estabelecimentos de ensino, entre outros.

(Parágrafo com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 17.505, de 29/5/2008.)

.....

Art. 3º - Para efeito desta Lei, são considerados acessíveis os seguintes espaços ou elementos construtivos que satisfaçam as condições especificadas:

.....



§ 4º - Nos edifícios de que trata esta Lei, **será mantida**, para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, **cadeira de rodas** ou outro veículo que lhes possibilite a locomoção, sendo **obrigatória a indicação do local de sua retirada**.

(Parágrafo com redação dada pelo art. 1º da Lei nº 17.345, de 16/1/2008.)

(Parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Lei nº 14.924, de 19/12/2003.)

§ 5º - A inobservância do disposto neste artigo sujeita o infrator a **multa** diária no valor de **até 2.000 UFEMGs (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais)**, aplicada na forma do regulamento, respeitado o devido processo administrativo.

(Parágrafo acrescentado pelo art. 1º da Lei nº 14.924, de 19/12/2003.)

Além das infrações apontadas, nos Autos de nº **008-11**, foi registrado o **tempo de 31 (trinta e um) minutos**, e no Auto nº **036-11** (auto em apenso) foi registrado o tempo de **25 (vinte e cinco) minutos**, no atendimento do consumidor na fila do atendimento, no momento da fiscalização.

Por seu turno, as manifestações apresentadas pelo atuado 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 nº 008-11, e os autos em apenso, atendem a todos os requisitos legais, **julgo subsistente as infrações**, 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 2.3.**, “Não atender o consumidor na fila de atendimento no prazo máximo de 15 minutos”. Na medição do auto nº 008-11 e 036-11 (apensos). Infração ao art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Sendo o infrator tecnicamente primário (certidão de fls. 31), 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 4.1.** “Não manter cadeira de rodas para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como **placa indicativa** da presença e da forma de retirada e uso da cadeira, em local visível ao público (fls. 04 e 05). Infração ao art. 3º, § 4º da Lei Estadual MG nº 11.666/94.

Conforme previsto no § 5º do art. 3º da Lei Estadual nº 11.666/94, o infrator se sujeita a multa diária no valor de 2.000 UFEMG's (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais).

2.2. **Quanto a infração do Item 4.2.**, “Não possuir instalações de banheiro, com vaso sanitário e lavatório a disposição dos clientes durante o horário de funcionamento. (fls.04 e 05). Infração ao art. 1º da Lei Municipal nº 2.435/02.

Conforme previsto no art. 4º da Lei Municipal nº 2.435/02, o infrator se sujeita a multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o efetivo cumprimento da Lei.

2.3. **Quanto a infração do item 4.4.**, “Não manter bebedouro em local de fácil acesso ao público e, em funcionamento durante o horário de atendimento (fls. 04-05). Infração ao parágrafo único do art. 1º da Lei Municipal nº 2.435/02.

Conforme previsto no art. 4º da Lei Municipal nº 2.435/02, o infrator se sujeita a multa diária de R\$ 100,00 (cem reais), até o efetivo cumprimento da Lei.



Nos três casos acima, na falta do regulamento fixando as regras para dosimetria das multas, aplico os parâmetros gerais previstos no art. 57 do 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 § 4º do art. 3º da Lei Estadual MG nº 11.666/94; o art. 1º, e o parágrafo único do art. 1º, da Lei Municipal nº 2.435/02, 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. Considerando os demonstrativos de resultados juntados às fls. 26-29, temos a receita bruta anual de R\$ 32.000.000,00 (trinta e dois milhões de reais), na forma 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\$ 31.666,67** (trinta e um mil, seiscentos e sessenta e seis reais e sessenta e sete centavos).



Considerando a primariedade técnica do infrator como circunstância atenuante, conforme certidão de fls. 31, reduzo a pena base a metade, para o valor de R\$ 15.833,33 (quinze mil, oitocentos e trinta 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.

Considerando ainda que há concurso de práticas infrativas (artigo 59, §2º da Resolução PGJ nº 11/2011) aumento a pena em mais 1/3 (um terço), e fixo-a, em definitivo, no valor de **R\$ 21.111,10 (vinte e um mil, cento e onze reais, e dez centavos)**.

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.

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.

Itajubá-MG, 30 de janeiro de 2014. Notifique-se. Publique-se.

Vinícius Fonseca Marques

Coordenador do Procon