



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias

Segmento: Tempo de Atendimento

Autos de Infração nº: **070/17**, 083/17, 096/17

Infrator: Banco Itaú Unibanco SA (0673) CNPJ 60.701.190/0696-43

Endereço: Praça Dr. Lima Medeiros, 40, Centro, CEP 37.500-189

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 Itaú Unibanco SA** (0673) CNPJ 60.701.190/0696-43, com endereço na Praça Dr. Lima Medeiros, 40, Centro, CEP 37.500-189, após fiscalização dos agentes do Procon.

Nesta ação, foram realizadas 3 (três) visitas, em datas e horários diversos e foram fiscalizados o cumprimento da seguinte lei:

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 **070/2017** de 06/10/17 (fls. 02), e **083/17** de 17/10/17 (fl. 27) 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 e 27**, a infração ocorreu em duas oportunidades (AI 070/17 e AI 083/17), tendo sido registrado o tempo de 29 minutos e 20 minutos, respectivamente, para o atendimento do consumidor.

Notificado no momento da infração o fornecedor apresentou defesa alegando preliminar de nulidade do auto de infração quanto ao fato do agente fiscal não conceder prazo para sanar a irregularidade.

Aduziu que a agência adotou todas as medidas para evitar a formação de filas e reduzir o tempo de atendimento.

Que o dia da autuação tratava-se de dia atípico no fluxo da agência por conta de ser dia de pagamento de benefícios do INSS.

Ainda em sua defesa (fl. 30), quanto ao Auto de Infração nº **083/17** (fl.27), alegou preliminar ausência de provas quanto a medição do tempo de espera, sob o argumento de que o agente fiscal teria deixado de instruir o auto com documentos hábeis a comprovar a conduta infrativa.

Aduziu ainda que a demanda da agência no dia da fiscalização superou o tempo médio para atendimento por conta da grande concentração de clientes e usuários.

Requeru ao final, o acolhimento das nulidades e 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 dos Autos de Infração nº **070/17** e **083/17**, demonstram 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.

Das Preliminares

Da preliminar de nulidade dos autos de infração

Estando presentes os requisitos de validade previstos nos art. 35 a 38 do Decreto 2.181/97, e sendo oportunizado o direito a ampla defesa, não há que se falar em nulidade do auto de infração.

A exigência prevista na letra “e” do inciso I do art. 35 do Decreto 2.181/97, não se aplica ao caso.

No caso o fornecedor foi autuado por descumprir 2 (duas) vezes o tempo máximo para o atendimento do consumidor, conforme exigência prevista na Lei Municipal nº 2.247/99, da qual o infrator foi previamente orientado, além de ser reincidente.

Da orientação prévia dos fornecedores

Conforme certidão e documentos de **fl. 135-147**, todas as agências do município foram previamente orientadas sobre cumprimento da Lei Municipal 2.247/99 e das demais normas municipais de atendimento bancário.

Essa comunicação se deu através de **Ofício Circular nº 159/2017** enviado as agências no mês de **março** e **abril** de 2017 (fl. 136-137), sendo que sobre essa ação ainda foi publicada matéria no site oficial da Prefeitura de Itajubá na data de **09/05/2017**. (fl. 147)

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Itau_0673_AI070-17.pdf 3



No caso, conforme certidão de **fls. 135** e documentos de **fl. 136-139**, essa agência (0673) recebeu 4 (quatro) cópias do Ofício Circular.

Por seu turno o infrator foi autuado em **outubro** de 2017 (fl. 2 e 27), ou seja 6 (seis) meses após a agência autuada receber formalmente as orientações.

É preciso ainda que se esclareça, que esse infrator é **reincidente** no descumprimento das exigências da Lei Municipal nº 2.247/99.

Essa agência bancária (0673) já foi autuada e sofreu sanção de advertência por descumprimento da Lei Municipal nº 2.247/99, em decisão definitiva, no Auto de Infração nº 009/2011, conforme certidão de **fl. 148-149**.

Registro aqui que a sanção de advertência prevista no inciso I do art. 3º da Lei Municipal nº 2.247/99, é a primeira sanção aplicada pelo descumprimento dessa legislação.

A alegação faz menos sentido ainda se observarmos que o impugnante foi flagrado descumprido a Lei 2.247/99 duas vezes no mesmo mês no intervalo de 10 (dez) dias.

No dia **06/10/17**, no auto de infração nº 070/17 (fl. 02) e no dia **17/10/17**, no auto de infração nº 083/17 (fl. 27).

Portanto ficou demonstrado que o infrator descumpra as exigências da Lei 2.247/99 **reiteradamente**, não fazendo portanto nenhum sentido a alegação de nulidade, de que o Procon não concedeu prazo para sanar a irregularidade.

Ademais disso, nos termos do art. 48 do Decreto nº 2.181/97, “A *inobservância de forma não acarretará a nulidade do ato, se não houver prejuízo para a defesa.*”

Assim, **rejeito essa preliminar.**



Da preliminar de falta de provas

Alegou o impugnante às **fl. 30** preliminar de nulidade por ausência de provas quanto a medição do tempo de espera realizada no dia 17/10/17, referente ao auto de infração nº **083/17**.

Alega o infrator que o agente fiscal não instruiu o auto com prova documental capaz de comprovar o tempo medido, e portanto a infração.

Sem razão o impugnante.

Evidentemente, o infrator impugnou o auto de infração sem se dispor a ter vistas dos autos físico do processo.

É que, o documento comprobatório a que se refere o impugnante, acompanha o auto de infração nº 083/17 e está juntado aos autos de **fl. 28**.

Trata-se do tíquete de senha de atendimento onde constam as informações da agência bancária, data e hora da retirada e a autenticação do momento do atendimento no caixa.

Constam na senha de atendimento de **fl. 28**, a data e hora de “17/10/2017, 14:18:57”, e, a autenticação mecânica do momento do efetivo atendimento no caixa, “Itaú 0673 17/10/17 14:38:30”.

Essas informações nos dão conta que a agência atendeu o consumidor no tempo de 20 (vinte) minutos, exatamente o tempo anotado pelo agente fiscal no auto de infração nº 083/17 de **fl. 27**.

Tempo este que ultrapassa o limite máximo de 15 (quinze) minutos fixado pelo art. 2º da Lei Municipal nº 2.247/99.

Assim, **rejeito as preliminares.**



No mérito

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

O infrator não apresentou na defesa nenhum elemento de prova que fosse apto a afastar as infrações cometidas, ônus que lhe cabia, na forma do art. 44 do Decreto 2.181/97:

Art. 44. O infrator poderá impugnar o processo administrativo, no prazo de dez dias, contados processualmente de sua notificação, indicando em sua defesa:

I - a autoridade julgadora a quem é dirigida;

II - a qualificação do impugnante;

III - as razões de fato e de direito que fundamentam a impugnação;

IV - as provas que lhe dão suporte.

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 as infrações** identificadas, 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 1. *“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. 148-149), 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 infrator, fixo a receita bruta anual, apenas para fins de fixação de pena base, no valor de R\$ 6.000.000,00 (seis 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\$ 6.000,00** (seis mil, 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=12152>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Itau_0673_AI070-17.pdf