



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias

Segmento: Tempo de Atendimento e Infraestrutura

Autos de Infração nº: **016/17**, 042/17, 055/17

Infrator: Banco Itaú Unibanco SA (8663) CNPJ 60.701.190/4236-76

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 **Itaú Unibanco SA** (8663) CNPJ 60.701.190/4236-76, com endereço na Praça Wenceslau Braz, 92, Centro, CEP 37.500-038, 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 **055/2017** (fls. 10), 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. 10, foi registrado o tempo de 19 minutos para o atendimento do consumidor.

Notificado no momento da fiscalização, o fornecedor apresentou defesa às fl. **12-17**.

Em sua defesa alegou preliminar de nulidade pela ausência de provas quanto a infração pelo fato do fiscal não instruir o auto com documentos hábeis para comprovar a infração.

Que a agência observa a legislação do tempo de atendimento mas que na data da autuação teve grande movimento de clientes.

Requeru 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:

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Itau_8663_AI016-17.pdf 2



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.

Da preliminar de nulidade por falta de provas

Alegou o impugnante às **fl. 13** preliminar de nulidade por ausência de provas quanto a medição do tempo de espera realizada no dia 17/07/17, referente ao auto de infração nº **055/17**.

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.

A lavratura do auto de infração é ato típico do poder de polícia do Procon e possui vasta e expressa previsão legal, e, ademais disso, goza de presunção de legalidade e certeza como todo e qualquer ato administrativo.

Nesse sentido:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO FISCAL - AUTO DE INFRAÇÃO - PRESUNÇÃO DE LEGITIMIDADE DO ATO ADMINISTRATIVO NÃO REVERTIDA "IN CASU" - RECURSO PROVIDO. Para a anulação de ato administrativo punitivo se faz imprescindível a prova que a penalidade administrativa impugnada esteja revestida de vício de ilegalidade ou abuso de poder, pois somente assim pode ser revertida a presunção de legitimidade da qual goza aquele ato administrativo respectivo. Não havendo reversão da presunção de legitimidade do ato administrativo este remanesce hígido e apto à produção de todos os efeitos legais. (TJMG - Apelação Cível 1.0024.13.238406-6/001, Relator(a): Des.(a) Belizário de Lacerda , 7ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 10/11/2015, publicação da súmula em 16/11/2015)



Ademais, o documento comprobatório a que se refere o impugnante, acompanha o auto de infração nº **055/17** e está juntado aos autos de **fl. 11**.

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. 11**, a data e hora de “17/07/2017, 13:15:24”, e, a autenticação mecânica do momento do efetivo atendimento no caixa, “17/07/2017 HORA 13.34.28”.

Essas informações nos dão conta que a agência atendeu o consumidor no tempo de 19 (vinte) minutos, exatamente o tempo anotado pelo agente fiscal no auto de infração nº 055/17 de **fl. 10**.

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

Assim, **rejeito** a preliminar.

No mérito

As manifestações apresentadas pelo atuado 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 a infração cometida, 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.

Como exposto acima, o fornecedor foi autuado por cometer infração a Lei Municipal nº 2.247/99, devidamente descrita no Auto de Infração nº 055/17 de **fl. 10-11**.

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. 51-52), 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).

Este documento foi assinado digitalmente por VINICIUS FONSECA MARQUES. Se impresso, para conferência acesse o site http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Itau_8663_AI016-17.pdf 5



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).

Desta forma, conforme planilha de cálculo de multa, **fixo a pena** de multa em definitivo (já convertida em reais), em **R\$ 4.333,33** (quatro mil trezentos e trinta e três 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=13209>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Itau_8663_AI016-17.pdf