

## **DECISÃO DE 2ª INSTÂNCIA ADMINISTRATIVA**

**AUTO DE INFRAÇÃO 013-11 (Apensos 031/11;037/11;046/11)**

**FORNECEDOR : BANCO DO BRASIL – SA**

### **RELATÓRIO**

Trata-se de recurso de decisão administrativa que, considerando a fiscalização efetuada no fornecedor de serviços (Autos de infração n 013/11;031/11;037/11 e 046/11), determinou a aplicação de penalidade de advertência, nos termos dos artigos 2º e 3º da Lei Municipal 2.247/99, bem como penalidade de multa, nos termos do artigo 1º, parágrafo único e artigo 4º da Lei Municipal n 2.435/02.

O artigo 58, II do Decreto 2.181/97 considera como reclamação fundamentada “a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor analisada por órgão público de defesa do consumidor, a requerimento ou de ofício, considerada procedente, por decisão definitiva”.

No caso, a notícia de lesão ou ameaça a direito de consumidor veio da fiscalização realizada no estabelecimento o que culminou na aplicação de sanção ao fornecedor (artigo 56 do CDC), sendo perfeitamente cabível o recurso previsto no artigo 49 do Dec. 2181/97.

### **CONCLUSÃO**

Por outro lado, não obstante o recurso ter sido tempestivo, verifico que no mérito melhor sorte não assiste ao Recorrente.

Nas razões do recurso o Recorrente não apresenta nada novo capaz de macular a decisão administrativa, apenas alega que os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade não foram observados na edição da Lei Municipal n 2.247/2009 uma vez que a espera em fila além dos 15 minutos é uma consequência natural quando há serviços mais demorados ou clientes com grande volume de boletos para pagamento.

Ora, se a Lei Municipal 2247/99 determinou que o prazo de espera na fila deva ser de 15 minutos, o fornecedor do serviço deve adequar seu serviço ao que a lei determina. Se não tem funcionários suficientes para atendimento nos dias de “pico” deve contratar mais funcionários ou remanejar os já existentes de modo a atender a legislação.

O que não pode é o fornecedor de serviços passar para consumidor um ônus que é seu, inerente da sua atividade que, vale ressaltar, é bastante lucrativa.

Isto quer dizer que se a Lei 2247 /99 estabelece que o tempo de espera para atendimento de cada cliente não poderá ultrapassar 15 minutos e a fiscalização demonstra que este tempo não está sendo observado pela agencia fiscalizada, obviamente que o estabelecimento está cometendo infração e conseqüentemente deve sofrer as penalidades previstas.

Neste caso a respeitável decisão merece ser mantida, eis que a mesma nada mais fez do que aplicar a Lei em consonância com a realidade dos fatos, inexistindo, pois, reparos à mesma.

### **DISPOSITIVO**

**Em face do exposto, fundamentado nos termos do artigo 49 e seguintes do Dec. 2181/97, conheço o recurso, mas nego seu provimento, mantendo-se a decisão atacada, eis que a mesma nada mais fez do que aplicar a Lei em consonância com a realidade dos fatos. Retornem os autos para o PROCON Municipal a fim de se possibilitar o cadastro da reclamação fundamentada.**

Itajubá, 15 de abril de 2015.

**ALFREDO VANSNI HONÓRIO.**

Secretário Municipal de Governo.

Súmula: Negado provimento ao recurso. Mantida decisão de 1ª instância.

Publicação: DOE 01/03/16.