

AUTO DE INFRAÇÃO 070-17

FORNECEDOR : BANCO ITAÚ – SA

RELATÓRIO

Trata-se de recurso de decisão administrativa que, considerando a fiscalização efetuada no fornecedor de serviços (Autos de infração n **AUTO DE INFRAÇÃO 070-17**), determinou a aplicação de penalidade de multa, por infração ao artigo 2º da Lei Municipal 2.247/99, fundamentada no inciso II do art 3º da mesma lei.

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, da proporcionalidade e da boa fé não foram observados na decisão, uma vez que a espera em fila além dos 15 minutos é uma conseqüência natural quando há serviços mais demorados ou clientes com grande volume de boletos para pagamento, sendo que no caso o ocorrido foi uma situação excepcionalidade admitida pelo CDC>.

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 deve acontecer 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.

Por fim, sobre a excepcionalidade alegada pelo recorrente, verifico que tal situação não procede, conforme mencionada na decisão guerreada (fl. 182) a agência foi flagrada descumprindo a Lei 2.247/99 no intervalo de 10 dias (fls. 02 e 27), além do que já havia sofrido sanção pelo mesmo problema em 2011 (fls.148 e 149).

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, 16 de junho de 2018.

Israel Gustavo Guimarães dos Santos

Secretário Municipal de Governo