



DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

Ação de Fiscalização das Agências Bancárias
Segmento: Tempo de Atendimento e Infraestrutura

Autos de Infração nº: **010/17**, 036/17, 049/17.

Infrator: Banco Santander Brasil SA (3160) CNPJ 90.400.888/1905-02

Endereço: Rua Dr. João de Azevedo, 601, centro, CEP 37.500-017

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. Auto julgado subsistente com aplicação de advertência.

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 Santander Brasil SA** (3160) CNPJ 90.400.888/1905-02, com endereço na Rua Dr. João de Azevedo, 601, centro, CEP 37.500-017, 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 **049/2017** (fls. 12-13), 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.

Notificado, o fornecedor não apresentou defesa conforme certidão de fl. 14.

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:

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.

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 Advertência



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 a primariedade técnica do infrator (fl. 15), aplico penalidade de **advertência**, conforme previsto no inciso I do art. 3º, da Lei Municipal nº 2.247/99.

Intime-se. Publique-se.

Itajubá-MG, 09 de outubro de 2017.

Vinícius Fonseca Marques
Coordenador do Procon

Documento assinado digitalmente através de certificado digital emitido por autoridade certificadora acreditada pela ICP-Brasil.

Publicação: DOE 08/11/2017.

Comprovante: <http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/imprimircomprovante.php?id=10804>

Decisão: http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Santander_AI010-17.pdf