



## DECISÃO ADMINISTRATIVA DE 1ª INSTÂNCIA

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

Autos de Infração nº: **013/17**, 039/17, 052/17  
Infrator: Sicoob Sul de Minas (4329) CNPJ 04.079.285/0001-59  
Endereço: Rua Cel. Francisco Braz, 219, centro, CEP 37.500-052

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 **039/2017** (fls. 10-11), 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 apresentou defesa com documentos às fl. 12-60, alegando que, houve desligamento de um colaborador responsável pelo atendimento no dia anterior a visita dos fiscais.

Aduziu que o dia da fiscalização estaria compreendido entre o período de dia de pagamento e finalmente que não ficou claro no Auto de Infração se o tempo registrado seria do início do atendimento pelo caixa ou do final.

Requeru ao final pela 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:

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.*

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

Quanto a alegação sobre dúvida do momento em que foi realizada a medição, se no momento que o consumidor recebeu o atendimento ou quando o atendimento foi finalizado, esclareço que essa informação está bem clara no texto do Item nº 2 do Auto de Infração nº 039/17:

*“O estabelecimento bancário atende o cliente no prazo de 15 (Quinze) minutos contados do momento em que ele recebe a senha de atendimento **até o início do efetivo** atendimento pelo caixa?”*

*( ) Sim*

*( X ) Não. Infração do art. 2º da Lei Municipal 2.247/99.”*

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=10805>

Decisão: [http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Sicoob\\_AI013-17.pdf](http://diariooficial.itajuba.mg.gov.br/upload/Sicoob_AI013-17.pdf)