

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Processo administrativo: 0123.22.000647-2

Reclamado: Banco do Nordeste do Brasil S/A – CNPJ n.º 07.237.373/0197-34

1. Relatório

Trata-se Procedimento Administrativo – PROCON, instaurado em razão do Auto de Verificação de Prestação de Serviços, em que agentes do Procon, durante ato fiscalizatório ordinário na agência do Banco do Nordeste do Brasil S/A (CNPJ n.º 07.237.373/0197-34), situada na Rua Capitão Clementino, n.º 17, Centro, Capelinha/MG, verificaram que a atuada não realizava o atendimento ao cliente, por meio de caixa convencional, no prazo estabelecido de 30 minutos, nos dias de expediente normais, conforme prevê a Lei Municipal n.º 1.337/2005.

Além da legislação local, com tal postura, a instituição atuada também violou os dispositivos previsto no art. 1º da Lei Estadual n.º 14.235/02, art. 6º, inc. IV, art. 7º e art. 39, inc. VII, da Lei Federal n.º 8.078/90 e, ainda, o art. 12, inc. IX, alínea “a”, do Decreto Federal n.º 2.189/97.

Em comprovação da infração administrativa que vinha ocorrendo a atuada, o agente de fiscalização extraiu a senha de atendimento ao caixa, e somente veio a atingir a posição para ser atendido após decorridos aproximadamente 52 minutos de espera.

Às fls. 22/24, a atuada apresentou defesa administrativa informando se tratar de situação atípica, pois a agência recebeu um volume incomum de clientes em um curto período de tempo.

Ainda, constatada infringência ao Código de Defesa do Consumidor, foi oferecido termo de transação administrativa, conforme intimação à fl. 142.

À fl. 147, a atuada informou não possuir interesse em firmar termo de transação administrativa,

As alegações finais e o demonstrativo do faturamento bruto de 2021 apresentados às fls. 154/155.

É o relatório. Passo à decisão.

2. Fundamentação

Inicialmente, em respeito ao devido processo legal, considero atendidas todas as condições para a prolação de decisão de mérito, oportunizados contraditório e a ampla defesa, nos termos do Decreto Federal n.º 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/19.

Atendido, também, o dever estabelecido pelo § 3º do art. 3º do Código de Processo Civil de 2015 de priorizar a atuação ministerial resolutiva, por meio da busca pela solução consensual/conciliatória, vez que foi ofertado termo de transação administrativa, que não foi aceito pela atuada.

O Ministério Público do Estado de Minas Gerais, por força da Constituição Estadual, especificamente do art. 14 dos seus Atos das Disposições Constitucionais Transitórias, abarcou as competências administrativas do PROCON Estadual, cujas atividades contemplam o exercício do poder de polícia em matéria de consumo.

Nesse sentido, as competências do PROCON, elencadas no artigo 3º, com a ressalva do artigo 5º, do Decreto Federal n.º 2.181/97, foram transferidas ao Órgão Ministerial com atribuições na defesa do consumidor. É o que dispõe a Resolução PGJ n.º 14/19.

Desse modo, analisando o mérito demanda, a agência do Banco do Nordeste do Brasil S/A foi atuada pela prática da infração identificada no item 1.1 do formulário n.º 12, após verificado que o fornecedor não atende o cliente, através do caixa convencional, no prazo de 30 minutos, conforme estabelecido em Lei Municipal n.º 1.337/2005.

Em sede de defesa, a atuada alegou que no dia da fiscalização houve um excesso de demanda em razão do programa de microcrédito rural, o que levou um grande número de clientes para a agência em um curto espaço de tempo, acarretando na demora do tempo de atendimento.

Ressaltou ainda, que como medida para minimizar o tempo de atendimento, iniciou o atendimento em horário antecipado e no momento do pico, providenciou a abertura de outro terminal de atendimento.

Pois bem. A infração praticada pela instituição está regulamentada na Lei Estadual n.º 14.235/2002, que dispõe ser o estabelecimento obrigado a atender



o cliente no prazo de 15 minutos, contados do momento em que ele entra na fila de atendimento.

No mesmo sentido, a Lei Municipal n.º 1.337/2005 também dispõe sobre a matéria, determinando que o estabelecimento está obrigado a atender o cliente no prazo de 30 minutos, contados do momento em que ele entra na fila de atendimento. Vejamos:

Artigo 1º – fica determinado que as Agências bancárias e demais estabelecimentos de crédito, incluído o Banco Postal e Casa Lotérica prestadora de serviços à Caixa Econômica Federal, no município de Capelinha, são obrigadas a colocar à disposição dos usuários, pessoal suficiente no setor de caixas, para que o atendimento seja feito em prazo hábil, respeitada a dignidade e o tempo do usuário.

Artigo 2º – salvo panes eletrônicas, defeitos no sistema interligado de satélite, devidamente comprovada, para os efeitos dessa Lei, entende-se como tempo hábil para o atendimento, nos caixas, o prazo de até:

I – **30,0 minutos em dias normais, considerados as terças, quartas, quintas e sextas feiras;**

II – 45,0 minutos, nas segundas feiras, vésperas de feriados e após feriados prolongados;

III – 60,0 minutos nos dias de pagamento dos funcionários públicos, municipais, estaduais e federais e beneficiários do INSS, não podendo ultrapassar esse prazo em hipótese alguma. (destaque desta subscritora)

No presente caso, a fiscalização ocorreu em 9/6/2022 - sexta-feira, sendo a senha, para atendimento normal, retirada às 10:49h e o atendimento realizado às 11:41, conforme consta à fl. 20.

Desse modo, o tempo determinado para o atendimento em questão seria de 30 minutos, pois se tratava de um dia normal de expediente. Todavia, o efetivo atendimento ocorreu aproximadamente 52 minutos após a retirada da senha, ultrapassando o limite previsto na legislação municipal.

Veja que a Lei Municipal, conforme o interesse local, estabelece tempo de atendimento maior que a Lei Estadual, e mesmo assim, a autuada não respeitou o tempo de atendimento ao cliente.

Alega a autuada que houve um fluxo maior de clientes em razão do programa de microcrédito rural Agroamigo e que eles estavam, em sua maioria, sem o cartão de saque, o que demandou o uso do caixa de atendimento e conseqüentemente foi o motivo de ultrapassar o tempo de atendimento.

Conforme se observa pela defesa apresentada, já era de conhecimento da autuada que no dia 9/6/2022 haveria o atendimento de

desembolso do programa Agroamigo, e qual seria a quantidade média e o perfil dos clientes que deveriam ser atendidos.

Logo, sabendo que haveria um maior fluxo de clientes naquele dia, a agência poderia se antecipar e direcionar mais funcionários para o atendimento no caixa, mas não o fez. A ação para corrigir a infração se limitou a abrir outro terminal de caixa como medida emergencial, mas ainda, não foi suficiente para prestar o atendimento no tempo limite de 30 minutos.

Sendo assim, tendo conhecimento prévio da agenda de atendimento dos programas e pagamentos do banco, não pode a autuada se escusar do dever de prestar o atendimento conforme o estabelecido na legislação, pois busca a lei a preservação da segurança e o respeito a dignidade e o tempo do usuário, que muitas vezes não tem direito de escolher a instituição financeira utilizada.

Além do mais, pelo que se observa do histórico de atendimento juntado pela autuada às fls. 25/27, notou-se que em outras datas os atendimentos aos clientes no caixa convencional ultrapassaram o tempo máximo estabelecido na lei, conforme destacado na tabela:

Data	Dia	Tempo de atendimento	Tipo de caixa
06/05/22	sexta-feira	00:39:32	Normal
09/05/22	segunda-feira	00:54:42	Normal
10/05/22	terça-feira	00:38:55	Normal
11/05/22	quarta-feira	00:48:06	Normal
12/05/22	quinta-feira	00:31:16	Normal
13/05/22	sexta-feira	00:44:06	Normal
17/05/22	terça-feira	00:54:06	Normal
17/05/22	terça-feira	00:48:52	Preferencial
18/05/22	quarta-feira	00:40:27	Normal
08/06/22	quarta-feira	00:31:01	Preferencial
08/06/22	quarta-feira	01:04:30	Normal
09/06/22	quinta-feira	01:15:25	Normal

Como se vê, os atendimentos chegaram a ultrapassar o dobro do tempo previsto, e mesmo tendo pleno conhecimento, antes da data da fiscalização, que os atendimentos ao cliente no caixa convencional estavam extrapolando o tempo máximo estabelecido na Lei Municipal e Estadual, a autuada não procurou meios para sanar a infração.

Portanto, presente a infração cometida pela agência do Banco do Nordeste do Brasil S/A.

3. Conclusão

Ante o exposto, julgo **SUBSISTENTE** o objeto do presente Processo Administrativo em desfavor da fornecedora reclamada, por violação ao disposto nos art. 2, I, da Lei Municipal n.º 1.337/2005 e o art. 1º da Lei Estadual n.º 14.235/02.

Dentre as possíveis sanções administrativas, a reprimenda consistente na cominação de **MULTA ADMINISTRATIVA** (art. 56, inc. I, CDC) mostra-se a mais adequada ao caso em exame.

Considerando a natureza da infração, a condição econômica do infrator, aplico a pena de multa na forma preconizada pelos artigos 56 e 57 da Lei 8.078/90 (CDC) e artigos 24 e segs. do Decreto n.º 2.181/97, bem como pelo artigo 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, que regulamenta a atuação do Ministério Público enquanto PROCON Estadual, e passo a mensurar o seu valor conforme se segue:

A infração cometida, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3 em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, inciso III, item 1), pelo que aplico fator de pontuação 3.

Ante a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, aplico o fator 1 (art. 28, § 3º, Resol. n.º 14/19).

Determinada a juntada do faturamento da empresa reclamada nos últimos 12 (doze) meses anteriores ao fato abusivo noticiado, foi acostada aos autos a planilha de fl. 155, da qual se depreende que se trata de empresa de médio porte, já que o faturamento no de 2021 foi da ordem de R\$ 9.046.635,32 (nove milhões, quarenta de seis mil, seiscentos e trinta e cinco reais e trinta e dois centavos), conforme art. 3º da Lei Complementar n.º 123/2006 e art. 28 §1º Resol. n.º 14/19.

Definidos os critérios acima, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19 e fixo o quantum da pena-base no valor mínimo de R\$ 23.616,59 (vinte e três mil, seiscentos e dezesseis reais e cinquenta e nove centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos que integra a presente decisão, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

Reconheço a circunstância atenuante prevista no inciso II do art. 25 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — ser o infrator primário — pelo que diminua a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o quantum de R\$ 19.680,12 (dezenove mil,



seiscentos e oitenta reais e doze centavos);

Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do artigo 26 do Decreto Federal n.º 2.181/97 — a prática infrativa trazer consequências danosas à segurança do consumidor e ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo — pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o quantum de R\$26.240,16 (vinte e seis mil, duzentos e quarenta reais e dezesseis centavos);

Ausente o concurso de infrações, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de **R\$26.240,16 (vinte e seis mil, duzentos e quarenta reais e dezesseis centavos)**;

Assim, **DETERMINO**:

1) a intimação do infrator, por seus procuradores, para, no prazo de 10 (dez) dias úteis a contar de sua intimação:

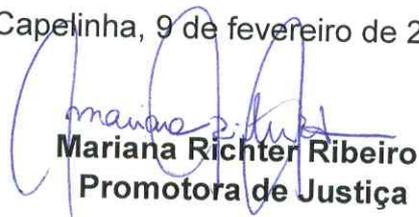
a) recolher à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada, isto é, o valor de R\$ 23.616,14 (vinte e três mil, seiscentos e dezesseis reais e quatorze centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19; **OU**

b) apresentar recurso, nos termos dos artigos 46, § 2º, e 49, ambos do Decreto n.º 2.181/97, e do art. 33 da Resolução PGJ n.º 14/19;

2) Consigne-se na intimação que, ultrapassado o prazo legal sem que haja interposição de recurso voluntário, e não efetivado o pagamento da multa aplicada — que, no prazo de 30 (trinta) dias do trânsito em julgado desta decisão, será o débito inscrito em dívida ativa, no valor integral, para subsequente cobrança executiva pela Advocacia-Geral do Estado de Minas Gerais.

3) Publique-se, por extrato, na imprensa oficial e disponibilize no site deste órgão e no SRU o inteiro teor desta decisão. Registre-se. **Cumpra-se.**

Capelinha, 9 de fevereiro de 2023.


Mariana Richter Ribeiro
Promotora de Justiça