

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

PA Procon nº MPMG 0396.11.000223-7

Fornecedor/Autuado/Infrator: Caixa Econômica Federal – Agência Mantena/MG

DECISÃO ADMINISTRATIVA

Trata-se de procedimento instaurado mediante Portaria (fl. 02), acompanhado de formulário de fiscalização às fls. 03/11, nos termos da Lei nº 8.078/90 (Código de Defesa do Consumidor), do Decreto Lei nº 2.181/97 (Regulamenta o CDC), da Lei nº 10.741/03 (Estatuto do Idoso), Lei Estadual nº 11.666/94 (Acessibilidade aos prédios), Lei Estadual nº 14.235/02 (Lei dos Quinze Minutos); Resolução CMN nº 3.694/09, Resolução CMN nº 3.849/10 e Resolução nº 3.919/10.

Imputa-se ao atuado o desrespeito às normas protetivas ao Consumidor por não atender o cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa ou da chegada junto ao equipamento de autoatendimento (fl. 7/8). A infração foi descrita às fls. 10 dos autos, dando origem ao auto de constatação Nº 000223-7.

Notificado dos descumprimentos acima descritos (fl. 11), o atuado ofereceu defesa às fls. 15-25, alegando, em síntese, que os Estados não têm competência para legislar em matéria que versam sobre a área bancária e sim somente a União teria tal capacidade legislativa, e, dessa forma, o Procon Estadual adentraria em esfera que não é de sua competência.

Pois bem, no dia 23 de janeiro de 2017, pelo Ministério Público foi enviada proposta, a fim de firmar Termo de Compromisso de Ajustamento de Conduta (TAC) e /ou Transação Administrativa, com prazo de resposta em 10 (dez) dias, sendo esta recebida em

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

31 de janeiro de 2017, conforme fls. 35 e 35v. Contudo, o atuado, não anuiu em fazê-lo, conforme fls. 36/36v.

É o sucinto relatório.

Fundamentação

Passo, pois, ao julgamento administrativo dos fatos ocorridos, com fulcro no artigo 56, parágrafo único, da Lei 8.078/90 (CDC); e do artigo 4º, IV, e 5º, *caput*, do Decreto Federal 2.181/97.

O presente Processo Administrativo teve seu trâmite regular, sem ocorrência de quaisquer vícios capazes de prejudicar a ampla defesa e o contraditório do infrator, sendo apresentada defesa às fls. 15-25.

Adentro, portanto, à análise jurídica dos fatos e das provas.

Conforme acima dito, após notificado dos descumprimentos acima descritos (fl. 11), o atuado ofereceu defesa às fls. 15-25, alegando, em síntese, que os Estados não têm competência para legislar em matéria que versam sobre a área bancária e sim somente a União teria tal capacidade legislativa, e, dessa forma, o Procon Estadual adentraria em esfera que não é de sua competência.

Ocorre que, neste caso, o Estado-membro não legislou em matéria bancária, mas sim em seara do consumidor, o qual está autorizado a fazê-los, de maneira concorrente com os demais entes federativos, nos termos do artigo 24, VIII, da CF/88.

E, vale ressaltar que os PROCONS ESTADUAIS são órgãos criados, na forma da lei, especificamente para exercitarem as atividades contidas no CDC e no Decreto nº 2.181/97, destinados a efetuarem a defesa e proteção dos direitos e interesses dos consumidores, tendo por função acompanhar e fiscalizar as relações de consumo ocorridas entre consumidores e fornecedores, e inclusive aplicar penalidades aos fornecedores infratores. Além disso, a 1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena/MG, detêm a atribuição de Defesa dos Direitos do Consumidor.

Dessa forma, afasto a presente preliminar levantada.

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

No dia em que foi autuado, o fornecedor/infrator não atendeu cliente no prazo de 15 (quinze) minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa ou da chegada junto ao equipamento de autoatendimento (fl. 7/8), pois no dia em questão, a Sra. Rosamélia Caldeira Araújo, Gerente-Geral, forneceu o relatório do tempo de espera do mês de outubro daquele ano (fls. 12,13 e 14) onde se verifica que o tempo de espera de alguns clientes ultrapassa o limite tolerado por lei.

Inclusive, foi constatado pelo fiscal que um dos clientes da agência esperou por mais de 25 minutos na fila para ser atendido (fl. 10); desrespeitando o artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; e os artigos 6º, IV; e 39, VIII do Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90).

Ante todo o exposto, patente a conduta ilegal do fornecedor, não há como deixar de reconhecer o ilícito consumerista, de modo que **julgo subsistente** a infração administrativa em comento.

Conclusão

Em face do exposto, demonstrada a contento a prática infrativa à legislação consumerista, está o infrator sujeito à responsabilização na esfera administrativa, a teor do que dispõe a Lei 8.078/90 e o Decreto Federal 2.181/97.

Passo, em seguida, à definição da reprimenda administrativa, a que se sujeita o fornecedor **Caixa Econômica Federal – Agência Mantena/MG**, nos exatos termos do artigo 56, da Lei 8.078/90 (CDC) e do artigo 18, de seu Decreto Regulamentar (Decreto Federal 2.181/97).

Dentre as sanções administrativas cabíveis, considero pertinente a **Multa Administrativa**, pois essa se revela, a meu ver, mais adequada ao fato, portanto razoável e proporcional, além de, a princípio, capaz de incutir no fornecedor o efeito pedagógico inerente à presente decisão administrativa.

Tendo em vista a **natureza da infração e a vantagem auferida**, e atento ainda ao disposto no artigo 57 do CDC, bem como do artigo 24 e seguintes do Decreto Federal supracitado;

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

Considerando que a infração se encontra classificada no item 3 – colocar no mercado de consumo serviço em desacordo com as normas regulamentares (artigo 39, VIII, do CDC);

Considerando que a vantagem com a prática abusiva restou, ao menos em tese, não apurada ou não auferida (artigo 62, alínea “a”, da Resolução PGJ 11/2011);

Aplico as informações acima ao que dispõe o artigo 65 da Resolução nº 11/2011, e fixo a pena base de multa em **R\$ 7.867,90 (sete mil oitocentos e sessenta e sete reais, e noventa centavos)**.

Considerando a primariedade do reclamado, reduzo a pena-base em 1/6 (um sexto), conforme artigo 25, II, do Decreto 2.181/97.

Não há causas de diminuição, nem de aumento de pena.

Assim fixo a pena definitiva em **R\$ 6.556,58 (seis mil quinhentos e cinquenta e seis reais, e cinquenta e oito centavos)**.

Por fim determino:

a) a notificação do infrator, para recolher, à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o valor da multa correspondente a 90% do valor fixado em decisão (**R\$ 5.900,92 – cinco mil e novecentos reais, e noventa e dois centavos**), ou, apresentar recurso no prazo de 10 (dez) dias úteis, a contar da notificação, na forma dos artigos 46, §2º, e 49, *caput*, do Decreto Federal 2.181/97; e do artigo 36-A, da Resolução PGJ 11/2011, incluído pela Resolução 06/2015. Registre-se, outrossim, que a critério da autoridade administrativa, poderá ser concedido parcelamento da multa ora aplicada, mediante requerimento do infrator, no prazo de 10 (dez) dias do trânsito em julgado administrativo, observadas a razoabilidade e proporcionalidade (art. 71, §3º, da Resolução PGJ 11/2011);

b) notificado o infrator, seja certificado nos presentes autos o não pagamento da multa imposta e/ou a não interposição de recurso;

c) não interposto recurso ou na hipótese de seu improvimento, caso a integralidade da multa não seja paga no prazo de 30 (trinta) dias, sejam estes autos

1ª Promotoria de Justiça da Comarca de Mantena

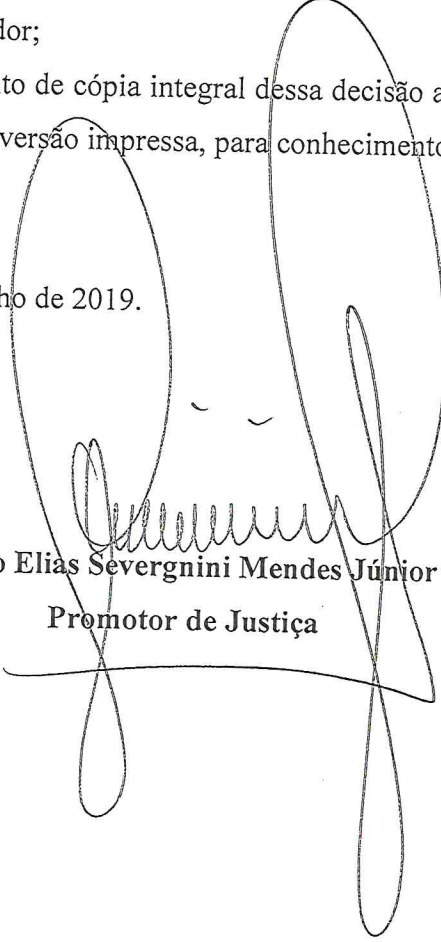
remetidos ao Coordenador do Procon/MG, a fim de que sejam tomadas as providências pertinentes relativas à inscrição na dívida ativa e junto ao Cadin/MG, sem prejuízo das demais medidas cabíveis;

d) transitada em julgado a presente decisão, seja o nome do infrator inscrito no cadastro de fornecedores do Procon Estadual, conforme determina o artigo 44, *caput*, da Lei 8.078/90, e artigo 58, II, do Decreto Federal 2.181/97;

e) o encaminhamento de cópia integral dessa decisão administrativa à Assessoria Técnica (ASTEP), por meio do e-mail: proconastep@mpmg.mp.br, na versão digital, para conhecimento e eventual publicação do seu teor no *site* do Procon Estadual e no *site* do Consumidor Vencedor;

f) o encaminhamento de cópia integral dessa decisão administrativa à Secretaria do Consumidor (Senacon), na versão impressa, para conhecimento.

Mantena, 02 de julho de 2019.


Paulo Elias Severgnini Mendes Júnior
Promotor de Justiça