

TJ-MT mantém multa do Procon contra banco por excesso de tempo em fila

A 2ª Câmara de Direito Público e Coletivo do [Tribunal de Justiça de Mato Grosso](#) condenou um banco a pagar uma multa aplicada pelo [Procon](#) por descumprimento da norma de Cuiabá que estabelece tempo máximo de espera nas filas das agências bancárias. A decisão rejeitou todos os argumentos da instituição financeira, que tentava anular a penalidade.

A relatora do caso, desembargadora Maria Aparecida Ferreira Fago, destacou que a multa administrativa tem caráter educativo. “A sanção deve ser fixada de modo a evitar novas práticas ilícitas, observando os pressupostos previstos no Código de Defesa do Consumidor.”

A multa foi aplicada com base na Lei Municipal 4.069/2001, conhecida como Lei da Fila. Depois de ser multado em procedimento administrativo, o banco tentou anular a cobrança no Judiciário alegando que o documento de dívida era irregular, que houve cerceamento de defesa por não ter tido acesso ao processo completo e que o valor era desproporcional.

O colegiado do TJ-MT rejeitou unanimemente as alegações. A Certidão de Dívida Ativa (CDA) contém todos os elementos exigidos pela lei e o número do processo administrativo estava claramente indicado, permitindo que a defesa solicitasse acesso aos autos, segundo os desembargadores. “Cabia ao banco comprovar as irregularidades alegadas, e não ao município provar a validade do ato”, argumentou a relatora.

Para a 2ª Câmara, o Procon observou os critérios do artigo 57 do Código de Defesa do Consumidor: gravidade da infração, vantagem auferida e condição econômica do fornecedor.

“A multa administrativa possui caráter pedagógico e socioeducativo, não visando à reparação do dano ao consumidor, mas sim à mudança de atitude do fornecedor.”

A decisão reiterou a competência do Procon para fiscalizar e aplicar sanções administrativas, com base em jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça. Além de manter a multa, o tribunal elevou os honorários advocatícios de 10% para 12% sobre o valor atualizado da causa. A decisão foi unânime. Com informações da assessoria de imprensa do TJ-MT.

Processo 1044010-74.2021.8.11.0041

Fonte: <https://conjur.jumps.com.br/2025-dez-09/tj-mt-mantem-multa-do-procon-contra-banco-por-excesso-de-tempo-em-fila/>

