

Processo Administrativo nº 0024.20.013144-9

Representado: Banco Mercantil do Brasil S.A - Agência nº 185

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1. DO RELATÓRIO

A Agência n.º 185 do Banco Mercantil do Brasil S.A, situada na Avenida Olegário Maciel, n.º 2180, bairro Santo Agostinho, CEP 30.180-122, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 17.184.037/0185-90, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 14 de outubro de 2020, com o intuito de se verificar a qualidade na prestação do serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, constatou-se a deficiência na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

1. O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento (art. 2º da Lei Estadual n.º 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, "a" do Decreto Federal 2.181/97) (item 1.2).

O Banco Representado foi notificado através do Gerente Administrativo da agência autuada, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n.º 2.181/97, bem como cópia do contrato social atualizado e do demonstrativo de resultado do exercício do último ano.

Registre-se ter sido concedido ao Representado prazo suplementar de 05 (cinco) dias úteis (fl. 25), conforme requerido às fls. 23/24, para apresentação de defesa e documentação especificada no Auto de Fiscalização n.º 506.20.

Vieram aos autos manifestação do Fornecedor ao auto de fiscalização (fls. 30/35) e 134/139), acompanhada dos documentos (fls.140/196).

Em sua Defesa, o Banco indagou que *"... no momento da fiscalização não havia ninguém para ser atendido, como foi possível a autuação pela não disponibilização de senha para atendimento?"*, também afirmou o Auto de Fiscalização ser controverso. Ademais, alegou o serviço de atendimento ao caixa estar em regime de contingencia, objetivando *"...diminuir o contato físico referente as medidas sanitárias decorrentes da COVID-19..."*.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 42 e 43/45, o Representado optou pela apresentação de Alegações Finais (fls. 50/51), às quais anexou os documentos de fls. 52/76.

Em sua defesa, o Representado asseverou que a instituição financeira já contaria com a distribuição de senha de atendimento para todos os clientes que aguardam atendimento pelos guichês de caixa convencional, e reiterou os argumentos outrora apresentados.

É o necessário.

2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 506.20, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 14/19.

A infração imputada ao Banco corresponde ao **item 1.2** do Auto de Infração, pois verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila.

Insta salientar que a não entrega da senha de atendimento para os caixas convencionais impossibilita o controle do prazo de 15 (quinze) minutos, imposto às instituições financeiras para a promoção do efetivo atendimento do consumidor.

Conclui-se, assim, que a ofensa praticada acaba criando um agravador para o descumprimento do dever imposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade é reduzir a exposição dos consumidores que transportam valores, pelo prolongamento desnecessário nas agências bancária que com maior frequência têm sido alvos de ataques e ações de bandidos.

Nesse sentido, estando o “tempo de espera em fila para início do efetivo atendimento” intrinsecamente relacionado à proteção e à segurança dos usuários, temas estes não relacionados à atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo da competência dos Estados da Federação, nos termos do art. 24 da CR/88.

A propósito, o **Supremo Tribunal Federal** já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL. MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. **TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA.** Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, **patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa.** Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido” (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea “a”, do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. (...) A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta **Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas.** Nesse sentido, cito o seguinte precedente: “RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL. CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. **Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias.** Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso

extraordinário conhecido e provido” (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: “1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lucia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 06.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 – fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos – FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 – fls. 155-163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010” (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011)” (destacou-se)

Insta salientar, a respeito da constitucionalidade da Lei Estadual n.º 14.235/02, no qual, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

Ementa: DIREITO ADMINISTRATIVO - DIREITO DO CONSUMIDOR - APELAÇÕES - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - LEIS ESTADUAIS 14.235/02 E 14.924/03 - CONSTITUCIONALIDADE - TEMPO DE ESPERA EM FILA E

DISPONIBILIZAÇÃO DE CADEIRAS DE RODAS NA AGÊNCIA -
REGULAMENTAÇÃO - DESNECESSIDADE - APRESENTAÇÃO DOS
ELEMENTOS NECESSÁRIOS PARA A APLICAÇÃO DAS NORMAS -
PENALIDADE - DESCONSIDERAÇÃO DA LEGISLAÇÃO ESTADUAL -
IMPOSSIBILIDADE - PROCESSO ADMINISTRATIVO IRREGULAR -
PROCEDÊNCIA DOS EMBARGOS - PRIMEIRO RECURSO PROVIDO -
SEGUNDO RECURSO PREJUDICADO.
- As leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03 não invadem a competência
exclusiva ou privativa da União, sendo, portanto, constitucionais.
- A aplicação das leis estaduais 14.235/02 e 14.924/03, no tocante à
obrigatoriedade de entrega de senha para fiscalização do prazo de
atendimento em agências bancárias, e de disponibilização de cadeiras de
rodas, independe de regulamentação pelo Poder Executivo, posto que as
referidas leis apresentam todos os elementos necessários para sua
aplicação.
- Havendo previsão específica na legislação estadual, estabelecendo as
penalidades cabíveis em caso de descumprimento do tempo máximo de
atendimento, serão essas que deverão ser aplicadas pelos órgãos de
defesa do consumidor.
- Constatado que o processo administrativo que culminou na formação do
crédito executado ocorreu de forma irregular, porque baseado em norma
que não se aplica ao caso, forçoso é o reconhecimento da nulidade da
execução fiscal. (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0024.09.587911-0/002, Rel.
Des. Moreira Diniz, Julgada em 09/02/2017, Súmula publicada aos
17/02/2017;) (destacou-se)

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA -
MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA -
NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA
LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO -
LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS -
SENTENÇA MANTIDA. -A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal
de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a
demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título. - É
pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a
competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse

local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários. - Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade. - É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descuidando do notório caráter inibitório e sancionador. - Recurso não provido. (TJMG –Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJE 10/05/2021 - Grifou-se).

Além do descumprimento da norma específica insculpida no art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, a infração ora impugnada viola o direito à informação.

O direito à informação como direito fundamental, está previsto no art. 5º, inciso XIV, da CR/88, o qual assegura a todos o seu fácil acesso, resguardado o sigilo da fonte, quando necessário ao exercício da profissão.

O direito fundamental à informação resta assegurado ao consumidor se o correspectivo dever de informar, por parte do fornecedor, estiver cumprido. É o ônus que se lhe impõe, em decorrência do exercício da atividade econômica lícita.

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou

não o produto ou serviço.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, *in* "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe a visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts. 4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

Ademais, o Auto de Infração lavrado em desfavor do fornecedor respeitou os princípios da razoabilidade e da proporcionalidade. O Banco foi autuado porque descumpriu dispositivos legais, que impunham a ele o dever de entregar senha de atendimento ao consumidor, fazendo dela constar o número de ordem de chegada, a data e a hora de sua

entrada na fila.

Acrescenta-se que, ao contrário do afirmado pelo Banco, o não fornecimento das senhas em nada contribui para redução dos riscos de disseminação do coronavírus. Ao contrário, a ausência das senhas favorece uma maior aglomeração das pessoas, que precisam ficar em fila aguardando a vez de serem atendidas, sem qualquer controle do tempo de permanência.

Logo, diante da série de dispositivos normativos violados, julgo subsistente a infração referente ao item 1.2 do formulário de fiscalização.

2.1. Das Penalidades impostas na Lei nº 8.078/90

Antes de adentrar na parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

Nesse sentido, são estabelecidas pelo artigo 3º da Lei Estadual 14.788/03 as seguintes penalidades:

Art. 3º - O descumprimento do disposto nesta Lei sujeita o estabelecimento infrator às seguintes penalidades:

I - notificação de advertência para sanar a irregularidade no prazo de quinze dias, na primeira infração;

II - multa de 500 UFEMGs (quinhentas Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) se, decorrido o prazo previsto no inciso I, persistir a irregularidade;

III - multa prevista no inciso II cobrada em dobro, nas reincidências subsequentes.

Por sua vez, o artigo 2º da Lei Federal nº 12.291/10 dispôs o seguinte:

Art. 2º O não cumprimento do disposto nesta Lei implicará as seguintes penalidades, a serem aplicadas aos infratores pela autoridade administrativa no âmbito de sua atribuição:

I - multa no montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos);

Visto isso, não obstante as previsões acima, **tais disposições vão totalmente contra as regras traçadas na Lei nº 8.78/90, de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.**

Ainda que a Lei Estadual tenha fixado a pena de advertência para só então, em caso de reincidência, poder ser aplicada multa ao infrator - mesmo assim, limitada a 500 UFEMGs – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento sobre a inaplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, por não se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 16.481/2018, encontrar-se a atuação dos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto nº 2.181/97, **“mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.**

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas jurídicos referentes à defesa do consumidor irradiados pelos princípios e normas do *codex* consumeristas, as disposições traçadas pelas esferas legislativas federais, estaduais e municipais não podem contraria-los. Quaisquer normas contrárias as disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microsistemas instituídos ao redor do CDC, gerando um cenário de insegurança jurídica e conflitos sociais. A proteção do consumidor ficará ameaçada pela dificuldade de aplicação das normas de princípios instituídos pelo Diploma Consumerista.

No tocante à limitação das multas, fixada pela Lei Federal nº 12.291/10 ao montante de até R\$ 1.064,10 (mil e sessenta e quatro reais e dez centavos) e pela Lei Estadual 14.788/03 ao valor correspondente a 500 UFEMGs (com possibilidade de ser cobrada em dobro), também inaplicáveis ao caso, vez ter o CDC fixado regras e parâmetros específicos aos integrantes do SNPDC para a sua mensuração. Tais se encontram previstos no artigo 57, caput e parágrafo único do CDC.

Desta feita, penalidades serão fixadas segundo a verificação dos critérios estabelecidos no artigo 57 do codex, cujo parágrafo único dispõe que **“a multa será fixada em montante não inferior a duzentas e não superior a três milhões de vezes o valor da Unidade Fiscal de Referência (UFIR), ou índice equivalente que venha a substituí-lo”.**

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação

das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subjetivo na sua aplicação.

Desta feita, restam afastadas a possibilidade de se aplicar a advertência, bem como a eventual limitação da pena de multa aos limites fixados pela Lei Federal nº 12.291/10 e pela Lei Estadual 14.788/03, por contrariedade às previsões do CDC.

Logo, declarada a **subsistência da infração correspondente ao Item 1.2** do Formulário de Fiscalização nº 12, bem como tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se a sua mensuração.

3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 2º da Lei Estadual n.º 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa, conforme artigo 56 da lei 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade (ameaça à segurança dos clientes e usuários, pela falta de controle do tempo de exposição desnecessário em filas), natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, razão pela qual aplico o fator 1.

c) Por fim, com o intuito de se comensurar a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que o fazemos com base na receita bruta, nos termos do art. 24, da Resolução PGJ nº 14/19.

Sendo assim, na inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2019 informado pelo Representado, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fls. 36/39), no valor de R\$ 2.399.304.000 (dois bilhões e trezentos e noventa e nove milhões e trezentos e quatro mil reais). Considerando que o

infrator possui 152 (cento e cinquenta e duas) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 37), arbitro sua receita bruta em R\$ 15.127.000,00 (quinze milhões e cento e vinte e sete mil reais).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado MÉDIO, o qual tem como referência o fator 1.000.

Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.260.583,33 (um milhão, duzentos e sessenta mil quinhentos e oitenta e três reais e trinta e três centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 14/19, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$38.817,50 (trinta e oito mil oitocentos e dezessete reais e cinquenta centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 14/19.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 32.347,92 (trinta e dois mil trezentos e quarenta e sete reais e noventa e dois centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos Incisos VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa possui caráter repetitivo e atingiu pessoas portadoras de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (um metade), resultando no montante de R\$ 48.521,88 (quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um reais e oitenta e oito centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 48.521,88 (quarenta e oito mil quinhentos e vinte e um reais e oitenta e oito centavos).

ISTO POSTO, determino:

1) A intimação do Representado no endereço físico indicado fl. 78, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C

nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o montante de **R\$ 43.669,69 (quarenta e três mil seiscientos e sessenta e nove reais e sessenta e nove centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ nº 14/19;

b) Ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

2) Publique-se extrato dessa decisão, no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público “DOMP/MG”, e disponibilize o seu inteiro teor no *site* do Procon-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 11 de junho de 2022


Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Junho de 2022			
Infrator	Banco Mercantil do Brasil S.A		
Processo	0024.20.013144-9		
Motivo	Auto 506.20		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 15.127.000,00
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 1.260.583,33
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 38.817,50
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 19.408,75
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 58.226,25
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/05/2022			242,26%
Valor da UFIR com juros até 31/05/2022			3,6420
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 728,39
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.925.924,48
Multa base			R\$ 38.817,50
Multa base reduzida em 1/6 – art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 32.347,92
Acréscimo de 1/2 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 48.521,88
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 43.669,69

