



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo: 0024.18.05109-4**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 1221-1**

**Auto de Verificação nº 1404.18**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 1221-1), situada na Rua Espírito Santo, n.º 571, Bairro Centro, CEP 30160-030, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/0001-91 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 05/10/2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

*1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)*

*2 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);*

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior da agência ora representada.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls. 26/64).

Em sua defesa, alegou o infrator que em relação ao tempo de atendimento ter excedido 15 minutos esta situação foi anormal, tendo em vista ser semana de pagamento e dia 05/10 ser o quinto dia útil do mês de outubro, onde geralmente ocorre maior quantidade de pagamento dos salários.

Quanto a ausência de cabines individuais, o representado aduziu que já existe um projeto aguardando autorização para instalação.

Ressaltou ainda, que a agência autuada segue os padrões de ambiência da Instituição Banco do Brasil, os quais se norteiam pelas determinações da legislação federal aplicável, estando inclusive sujeita a aprovação de plano de segurança pela polícia federal.

Ademais, aduziu que a manutenção das infrações violaria os princípios da proporcionalidade e razoabilidade, norteadores da administração pública.

Ao final, requereu a insubsistência do auto de infração, reconhecendo como indevida a autuação.

Foram acostadas às fls. 31/64, instrumento de procuração, cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil, Demonstrativo do Resultado Financeiro e planta do projeto de instalação das cabines individuais.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 66/67 68/69, o Fornecedor se limitou a encaminhar cópia do Estatuto Social e do DRE (fls.73/95).



**MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS**  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

É, em síntese, o relatório.

**2 – Da fundamentação**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração n° 1404.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante a primeira autuação identificada no **item 1.1** do Formulário n° 12, verificou-se que o fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos.

Insta primeiramente salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

*“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão "**vinculadas ao cumprimento de função social**" (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre provedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).*



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

*Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.”*

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo infrator por não atender o consumidor no prazo de 15 minutos.

Vale ressaltar que a existência de uma lei estadual fixando o tempo máximo que o consumidor poderá esperar pelo atendimento na fila do banco não viola os princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia, tendo em vista que o tempo estipulado para a realização do atendimento se revela adequado, necessário, proporcional para outorgar aos consumidores um tratamento digno no momento da prestação do serviço bancário, e, por fim, isonômico porquanto será exigido de todas as instituições financeiras do Estado de Minas Gerais, independentemente do procedimento escolhido e implantado pela agência bancária.

Assim, não há que se falar em violação dos princípios da razoabilidade, da proporcionalidade, da eficiência e da isonomia.

Também são inaceitáveis os argumentos da instituição financeira para tentar descaracterizar a infração a ela imputada pelo descumprimento do prazo máximo de 15 minutos para o atendimento dos usuários dos caixas convencionais.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Nos termos do artigo 6.º da Lei n.º 14.235/02, as únicas ressalvas para o não cumprimento do prazo previsto em seu artigo 1.º (quinze minutos) são “problemas na transmissão de dados ou na telefonia”, falta de energia elétrica ou greve de pessoal.

Portanto, o fato de a fiscalização ter ocorrido em um dia de grande movimento e véspera de final de semana não retira do banco a responsabilidade pelo cumprimento do mandamento legal, ainda mais se for considerado que os eventos alegados como ensejadores do atraso constatado poderiam ter sido previstos com muita antecedência pela instituição financeira.

Por fim, vale salientar que para verificação do tempo de atendimento, constatado no auto de infração 1404.18, as Agentes Fiscais Cristiane de Oliveira Castro (MAMP 2661) e Ana Lúcia Lopes Santos (MAMP 3026) anexaram a senha retirada às 13:30 horas com início de atendimento pelo caixa às 13:53 horas, conforme se verifica à fl.17 dos autos.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

Quanto à autuação relativa ao **item 4.1**, a obrigatoriedade de instalação de dispositivos de segurança nas agências e nos postos de serviços das instituições bancárias e financeiras está prevista na Lei Estadual nº 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual nº 12.971/98.

Referida alteração ocorreu com intuito de acabar ou, pelo menos diminuir, a insegurança dos usuários do sistema bancário, vítimas frequentes de assaltos e sequestros na saída dos bancos.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

numerosos crimes cuja ocorrência está associada a operações bancárias, perfazendo, no plano legal, o direito básico do consumidor à proteção da vida, da saúde e da segurança, bem como à efetiva prevenção de danos patrimoniais e morais (art. 6º, I e VI do CDC).

De tal sorte, por ser matéria atinente à proteção e segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Verifica-se ainda que a infração correspondente ao **item 4.1** do "Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade dos Serviços Bancários" teve por objetivo proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias

Tal se deve ao fato de, ao lidar com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares acaba atraindo a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar esses usuários, após escolher(em) a(s) vítima(s) de posse de valores vultuosos.

Assim, com o intuito de evitar a visibilidade da movimentação nos caixas de atendimento e, por conseguinte, proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias, a lei primou pela implantação obrigatória de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (caixas convencionais de atendimento pessoal).

A existência de cabines individuais indevassáveis, nas quais o cidadão será atendido sem que outros possam vê-lo, durante o manuseio de valores e a digitação de senhas no momento da prestação do serviço bancário, constitui meio apto a coibir tais delitos.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Além de ser um problema de ordem pública e interesse social, implica em **responsabilidade** objetiva das instituições financeiras, uma vez que lhe é aplicável a Teoria do Risco do Empreendimento, por ser um risco inerente à sua atividade bancária.

Vale ressaltar que as alterações no interior das agências bancárias, necessárias ao cumprimento da avença, devem se harmonizar com as modificações determinadas por leis que objetivem aumentar a segurança de seus usuários e clientes. Para que dúvida não reste, transcrevo o mencionado dispositivo legal:

Art. 2º - Sem prejuízo de outros equipamentos, cada unidade de atendimento das instituições de que trata o art. 1º desta lei deverá dispor de:

[...]

VI - cabines individuais nos caixas de atendimento ao público;

Assim, da leitura dos artigos da Lei n.º 12.971/98, infere-se que o legislador ordinário em nenhuma hipótese abriu brecha para o **descumprimento** das obrigações ali contidas. Portanto, não havendo, no momento da fiscalização, os equipamentos de segurança descritos no inciso VI citado, caracterizada está a infração.

Por fim, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento do público, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no **item 4.1** do Auto de Verificação nº 1404.18.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

**3 - Conclusão**

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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. 59 da Resolução PGJ nº 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 11/11, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que 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. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.74 e 74v), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 16.924.832,02 (dezesseis milhões novecentos e vinte e quatro mil oitocentos e trinta e dois reais e dois centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado GRANDE PORTE, o qual tem como referência o fator 5000.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,4 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 13,2%, atingindo R\$ 98,7 bilhões e que foi o banco que apresentou a segunda maior evolução do lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 11,1 bilhões, com crescimento de 54,2%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 17 bilhões. Este valor se refere ao quanto a instituição foi capaz de lucrar com suas atividades de intermediação financeira e prestação de serviços, tais como operações de crédito e tarifas bancárias, já deduzidas as despesas de captação, tributárias e administrativas.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.74/74v), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 1.410.402,67 (um milhão quatrocentos e dez mil quatrocentos e dois reais e sessenta e sete centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 47.312,08 (quarenta



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

e sete mil trezentos e doze reais e oito centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

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. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 39.426,73 (trinta e nove mil quatrocentos e vinte e seis reais e setenta e três centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor e a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 59.140,10 (cinquenta e nove mil cento e quarenta reais e dez centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, III, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 78.853,47 (setenta e oito mil oitocentos e cinquenta e três reais e quarenta e sete centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 78.853,47 (setenta e oito mil oitocentos e cinquenta e três reais e quarenta e sete centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**

**1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 02 dos autos, 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 n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 70.968,12 (setenta mil novecentos e sessenta e oito reais e doze centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

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.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 10 de Janeiro de 2019.



Ministério Público do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

Janeiro de 2019

Infrator	Banco do Brasil – Agência 1221-1		
Processo	0024.18.015109-4		
Motivo	Auto de Infração 1404.18		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 16.924.832,02
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 1.410.402,67
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
a	Micro Empresa	220	R\$ 0,00
b	Pequena Empresa	440	R\$ 0,00
c	Médio Porte	1000	R\$ 0,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 5.000,00
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	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 47.312,08</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 23.656,04</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 70.968,12</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/12/2018			225,12%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2018			3,4596
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 691,92</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.378.764,26</b>
Multa base			R\$ 47.312,08
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 39.426,73
Acréscimo de ½ – art. 26, III e VI do Decreto 2.181/97			R\$ 59.140,10
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 78.853,47
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 70.968,12

