

Processo Administrativo n. 0434.21.000074-2 (PROCON)

Autuado: Banco do Brasil – Ag. 2791-X

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1- Relatório

Na data de 13/9/2021, visando se aferir a adequação normativa consumerista dos serviços bancários na Comarca de Monte Sião, a Agência 2791-X do Banco do Brasil S/A, CNPJ n. 00.000.000/2147-44, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, sendo constatada a deficiência dos serviços por meio do Auto de Infração n. 5107 (Itens 5.1; 6.3, 6.4; 6.4.2; 6.9.4; 6.5, 6.6, 6.7, 6.8; 6.10 e 6.12) anexo, o qual descreve as seguintes irregularidades:

5.1 – O fornecedor não indica através de placa ou outro meio de divulgação o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada;

6.4 e 6,4 – Muito embora existam as tabelas previstas nos itens 6.3 e 6.4, os caracteres são muito pequenos, dificultando a visibilidade do consumidor/cliente;

6.4.2 e 6.9.4 – O fornecedor não informa que os valores das tarifas foram estabelecidos pela própria instituição;

6.5, 6.6, 6.7 e 6.8 – O fornecedor não mantém em local e formato visíveis ao público tabela contendo a descrição dos pacotes padronizados I, II, III e IV,

6.10 – O fornecedor não mantém em local visível ao público tabela contendo a relação dos benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição; e

6.12 – O fornecedor não mantém em local visível e de fácil leitura a afixação da placa junto ao caixa com os dizeres referente ao item 6.12 (“Este estabelecimento possui um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8078/90, disponível para consulta”)

Com a autuação, a Ag. 2791-X, na pessoa do Gerente Geral, foi notificada a apresentar documentos e defesa técnica, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto n. 2181/97, o que foi juntado, incluindo Estatuto, DRE da Agência e defesa técnica.

Em defesa administrativa, o Autuado rebate todas as infrações, argumentando que não há publicidade enganosa ou abusiva, métodos coercitivos ou desleais, colocação de produtos e serviços em desacordo com as normais legais; que as infrações são apontadas de forma genérica nas leis, inexistindo determinações específicas; que todas as informações são claras, adequadas e

visíveis ao público; que a fiscalização não observou sobre a mesa do saguão o CDC; que há informação clara sobre a retirada de cadeira de rodas em todos os quadros de aviso da agência.

O Autuado foi convidado a formalizar acordo administrativo, sendo confeccionada a minuta em seu inteiro teor, porém, recusada ao final.

Alegações finais apresentadas tempestivamente.

Eis o relatado. Passo a decidir.

2- FUNDAMENTAÇÃO

Com base nos normativos de regência da matéria sob exame, vale dizer, L. 8078/90 (CDC), Decreto 2.181/97 (SNDIC) e Resolução PGJ n. 14/2019, julgo desde já subsistente o auto de infração aplicado. Vejamos.

Quanto item 5.1, restou claro que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, indicando sim o procedimento para sua retirada, conforme bem dispõe em defesa técnica. Uma burocracia desnecessária, tendo em vista que intenção é justamente preservar a independência e autonomia pessoal do PNE.

Violado aqui, portanto, o art. 3º, § 4º da Lei Estadual n. 11.666/94, arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII da L. 8078/91 e art. 12, IX, "a", do Decreto Federal n. 2.181/97.

A propósito, a citada Lei Estadual n. 11.666/94 estabelece, além da obrigatoriedade de estabelecimento de uso público possuírem cadeira de rodas, também a indicação de local, em sintonia com a norma programática do art. 227 da Constituição Federal.

Portanto, estar a cadeira de rodas no interior do prédio é apenas um dos elementos garantidores do adequado acesso aos portadores de necessidades especiais, como manda o § 2º do art. 227 da Constituição Federal.

Lado outro, quanto as demais práticas infrativas descritas no auto de fiscalização, verifica-se que todas estão ligadas, em maior ou menor intensidade, ao dever de informação, em desatenção ao direito básico do consumidor de ter informação adequada e clara sobre os produtos e serviços.

Assim, tem-se tabelas bancárias de serviços previstas em normativos do BACEN, descritas nos itens 6.3 e 6.4 do auto 5107, porém, os caracteres não atendem em tamanho a adequação de leitura nem pelo leitor habilidoso, dificultando a informação imediata.

Tem-se, também, contra disposição normativa do CMN (Art. 15, VI da Res. 3919/10), a sonegação de informação necessária de que os valores praticados pelos serviços foram estabelecidos pela própria instituição, subsistindo as infrações descritas nos itens 6.4.2 e 6.9.4.

De igual forma, subsistentes as infrações descritas nos itens 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8, considerando que o Banco infrator não mantém em local e formato visível ao público as tabelas contendo a descrição dos pacotes padronizados I, II, III e IV, contra disposição normativa dos anexos das Resoluções Normativas CMN n. 3919/2010 (tabela II) e 4196/2013 (tabela I, II e III).

Assim também sonega informação acerca da tabela contendo a relação de benefícios e/ou recompensas vinculados aos cartões de crédito diferenciados emitidos pela própria instituição, contra disposição normativa do CMN (Res. 3919/2010, Art. 11, II c/c art. 15, IV).

Por fim, subsistente também a infração de não afixação de placa ou correlato com dizeres "Este estabelecimento possui um exemplar do Código de Defesa do Consumidor, Lei Federal n. 8078/90, disponível para consulta" (Art. 2º, Lei Estadual 14.788/03, art. 7º e 39, VIII L. 8078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

Registre-se que referidos normativos criados pelo Conselho Monetário Nacional são divulgados pelo Banco Central do Brasil e repassados para cumprimento obrigatório em todo sistema financeiro, tanto que a própria Resolução 4196/2013 dispõe sobre "medidas de transparência na contratação e divulgação de pacotes de serviços".



BANCO CENTRAL DO BRASIL

RESOLUÇÃO Nº 4.196, DE 15 DE MARÇO DE 2013

Dispõe sobre medidas de transparência na
contratação e divulgação de pacotes de serviços.

Informação e transparência não são palavras vagas a serem desatendidas sem consequências práticas, eis que é por meio da informação que se atende o primeiro direito básico do indivíduo (CF, Art. 5º, XIV). Aliás, a informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse ligada umbilicalmente à capacidade de discernimento e de comportamento do homem. A essência da informação é a realidade, a objetividade, não a ilusão; e o direito cuida para que o homem

disponha de instrumentos seguros para receber informação real, de modo a refletir e decidir com segurança.

E é dessa forma que, pelo princípio da transparência definida em normativo do BACEN acima citado, que assegura-se ao consumidor de serviços bancários, hipossuficiente contratual, a plena ciência da extensão das obrigações assumidas perante as entidades do sistema financeiro, dando-lhe a visão imediata, fácil e objetiva, de consumir ou não um produto ou serviço, como um direito básico material (art. 6º, III e art. 31 do CDC).

Não é de hoje que verifica-se a resistência das entidades financeiras em reconhecer legislações afetas à relações de consumo como o CDC, o SNDC e também normativos emanados do próprio sistema financeiro sobre a transparência. Isto porque a prática infrativa define no geral um ganho expressivo financeiro em face do incauto consumidor, não bastasse a notória submissão do povo às práticas de mercado escorchantes, como o juros bancário e de cartão de crédito.

Dada a subsistência de todas as infrações descritas no auto de infração 5107, necessário considerar ser inaplicável a pena de advertência requerida pela defesa, tendo em vista que referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades de serem aplicadas pelas autoridades integrantes do Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor (SNDC).

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 art. 56 da L. 8078/90 (CDC).

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso n. 16.481/2018, encontra-se a atuação dos integrantes do SNDC primordialmente submetida às regras do codex consumerista e do Decreto Federal n. 2181/97, "mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial".

Conforme já mencionado, sendo os demais microssistemas 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.

Dessa forma, a pena de multa será fixada segundo os critérios estabelecidos no art. 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, mais, que a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. 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.

Com tais considerações, resta afastada a possibilidade de se aplicar a advertência, por ausência de previsão legal, não elencada no art. 56, I da L. 8078/90.

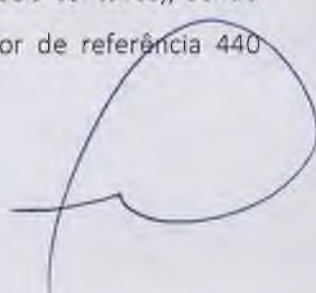
3- CONCLUSÃO

Por tudo que se viu, restou claro que o infrator Banco do Brasil S/A, Ag. 2791-X incorreu nas práticas infrativas do art. 3º, § 4º, da Lei Estadual n. 11.666/94; arts. 6º, IV, 7º e 39, VIII, da Lei 8078/90; art. 12, IX, "a", Decreto 2181/97; art. 2º da Lei Estadual n. 14788/03, estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no art. 56, I da L. 8078/90. Leve-se em conta, também, que houve desatendimento a normativos expedidos pelo CMN e BACEN, com repercussão imediata na seara consumerista.

E levando em consideração a natureza das infrações, a condição econômica e vantagem auferida, aplico ao infrator a pena de multa. Atendendo aos dizeres do art. 57 do CDC e arts. 24 e ss. do Decreto Federal 2181/97 e art. 20 da Res. PGJ n. 14/2019, passo à graduação da pena administrativa.

- a) As infrações, em observância à Res. PGJ 14/2019, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, I), pelo que aplico o fator de **pontuação Grupo I**.
- b) Verifico, por agora, a ausência de vantagem auferida com a prática infrativa, o que pode vir a ser alterado em caso de reincidência infrativa verificada posteriormente ou conduta reiterada em âmbito Estadual. Em razão, aplico o **fator 1 (ausência de vantagem)**
- c) Face a condição econômica do infrator, dever-se-á considerar a sua receita mensal média, o que fazemos com base na receita bruta constante do DRE que instrui o presente PA, nos termos do art. 24, da Res. PGJ n. 14/19.

Em atenção aos dados referentes às Receitas da Intermediação Financeira da Ag. 2791-X do Banco do Brasil, verifica-se a Receita Bruta contabilizada de R\$ 3.137.464,06 (três milhões, cento e trinta e sete mil reais, quatrocentos e sessenta e quatro reais e seis centavos), sendo considerada **pequena empresa** para fins de aplicação da multa, com fator de referência 440 conforme planilha de cálculo.



Estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 261.455,34 (duzentos e sessenta e um mil, quatrocentos e cinquenta e cinco reais e trinta e quatro centavos), o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa e sua gradação.

d) Com os valores e fatores acima definidos, estando retratadas a gravidade das infrações e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no art. 28 da Res. PGJ n. 14/19, motivo pelo qual fixo a pena de multa-base no valor de R\$ 3.054,55 (três mil, cinquenta e quatro reais e cinquenta e cinco centavos), nos termos do art. 27, da Res. PGJ n. 14/19.

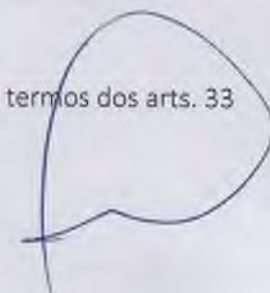
e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. Fed. 2181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena de multa-base em 1/6, nos termos do art. 29, da Res. PGJ n. 14/19, resultando no valor de R\$ 2.545,46 (dois mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e quarenta e seis centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII do art. 26 do Dec. Fed. 2181/97, eis que as práticas infrativas possuem caráter repetitivo e atingiram pessoas portadoras de necessidades especiais, pelo que aumento a multa em 1/6, resultando no valor de R\$ 2.545,46 (dois mil, quinhentos e quarenta e cinco reais e quarenta e seis centavos).

g) Em razão do concurso de práticas infrativas, a multa deve ser acrescida em 1/3, conforme determina o art. 20, § 3º, da Res. PGJ n. 14/19, totalizando o montante de R\$ 3.959,57 (três mil, novecentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e sete centavos).

Com tais gradações legais, fixo a **MULTA DEFINITIVA em R\$ 3.959,57 (três mil, novecentos e cinquenta e nove reais e cinquenta e sete centavos).**

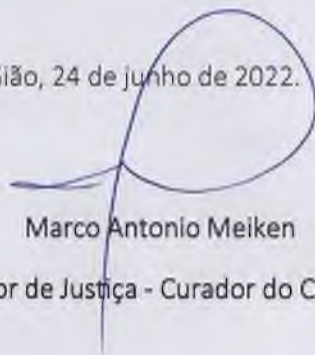
ISTO POSTO, determino:

- 1) A intimação do Infrator por e-mail para que, no **prazo de 10 (dez) dias** a contar do recebimento desta: a) Recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, via boleto, o percentual de 90% do valor da multa definitiva fixada, igual a R\$ 3.563,61 (três mil, quinhentos e sessenta e três reais e sessenta e um centavos), desconto de 10% esse válido apenas se efetuado antes do término do prazo recursal (art. 37, Res. PGJ 14/19), ainda que o prazo do vencimento do boleto seja maior; ou
 - 2) Apresente recurso no prazo legal à Junta Recursal do PROCON/MG, nos termos dos arts. 33 e 49 do Dec. Fed. 2.181/97.
- 

- 3) Publique-se extrato dessa decisão no Diário Oficial Eletrônico do Ministério Público "DOMP/MG", e disponibilize o seu inteiro teor no site do PROCÓN-MG.

Cumpra-se na forma legal.

Monte Sião, 24 de junho de 2022.



Marco Antonio Meiken

Promotor de Justiça - Curador do Consumidor