



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

Processo Administrativo nº 0024.17.010893-0

Reclamado: Banco do Brasil – Agência 1221-1

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 1221-1 do Banco do Brasil, situada na Rua Espírito Santo, nº 571, Bairro Centro, CEP 30.160-030, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 00000000/0847-86, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, nos dias 29 de novembro de 2017 e 24 de janeiro de 2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência dos trabalhos 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 disponibiliza banheiro adequado para uso dos clientes e adaptados às necessidades de pessoas portadoras de deficiência física

Os presentes autos se originaram em razão da reclamação do consumidor Eduardo Gomes de Aguiar, formulada através da Ouvidoria deste Ministério Público Estadual no dia 12/07/17, sobre a falta de disponibilização de banheiros aos clientes e usuários da agência.

A fim de verificar a pertinência do fato denunciado, determinou-se a instauração de investigação preliminar, bem como notificou o banco a apresentar informações acerca da reclamação do consumidor.



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

Em resposta ao ofício 4859/2017/Finanças, o representado aduziu o seguinte:

"A agência tem banheiro para nossos clientes e a população em geral. Trata-se de uma agência vertical com 4 andares, onde o banheiro destinado a clientes e a população, por motivos de Segurança, fica localizado na portaria de entrada da Rua Carijós que dá nome a esta agência. Os demais banheiros do prédio são de uso exclusivo de funcionários e colaboradores, em área interna e de acesso restrito."

Posteriormente, determinou-se pela fiscalização na agência reclamada, no qual foi lavrado o Auto de Constatação nº 1310.17. Contudo, referido Auto de Constatação não deixou devidamente esclarecido sobre a possível irregularidade na instalação de banheiros para uso dos clientes na agência fiscalizada, sendo necessário nova fiscalização.

Assim, em cumprimento da diligência determinada, foi lavrado o Auto de Constatação 15.18, no qual os agentes oficiantes registraram a prática infrativa referente a não disponibilização de banheiro adequado para uso dos clientes e adaptados às **necessidades** da pessoa física (fl.19/25).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (minutas às fls. 32/35 e 36/38) o fornecedor nada alegou, promovendo apenas a juntada de cópia do **Demonstrativo** do Resultado do Exercício auferido pela Agência nº 1221-1, no ano de 2017, e do Estatuto Social do Banco do Brasil (fls.43/68).

Na sequência, o representado apresentou sua defesa alegando que o estabelecimento bancário, alvo da apuração em curso, trata-se de construção antiga, onde os banheiros disponibilizados ficam a disposição de todos os clientes. Porém, devido as características do prédio, quando há a necessidade de utilização, um funcionário acompanha o cliente, apenas para facilitar a localização.



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

Aduziu ainda, que existe um banheiro masculino, um feminino e um adaptado para acessibilidade de clientes com necessidades especiais.

Ao final, o representado foi novamente oficiado sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (fls.83/89). Contudo, manteve-se inerte conforme certidão de fl.90 verso.

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo da prática infrativa descrita na Portaria Inaugural de fls. 02-A.

A conduta do Fornecedor em não proporcionar banheiros, inclusive adaptados às necessidades das pessoas portadoras deficiência física, para uso dos clientes e usuários da agência autuada, infringiu o mandamento expresso no artigo 4º da Lei Estadual 14.235/02, bem como os artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e o artigo 12, IX, “a” do Decreto Federal 2.181/97.

O objetivo do legislador foi assegurar um mínimo de conforto aos usuários durante, muitas vezes, indeterminados períodos de esperas pelo atendimento, assegurando-se o respeito à dignidade e à saúde dos consumidores.

Insta salientar que o Código de Defesa do Consumidor (Lei 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo.

A propósito, o códex consumerista elenca como objetivo da Política Nacional das Relações de Consumo os seguintes princípios:



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

“Art. 4º. A Política Nacional das Relações de Consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, o **respeito a sua dignidade, saúde e segurança**, a proteção de seus interesses econômicos, a **melhoria de sua qualidade de vida**, bem como a transparência e harmonia das relações de consumo, atendidos os seguintes princípios:”

Toda a harmonia orquestrada pelo Código de Defesa do Consumidor visa tutelar o consumidor levando em conta a sua condição de vulnerabilidade, o respeito à sua dignidade, à sua saúde e segurança, à proteção de seus interesses econômicos, à melhoria da sua qualidade de vida, à necessidade da educação de fornecedores e consumidores, quanto aos seus direitos e deveres, para atuarem no mercado de consumo e, sobretudo, compatibilizando-se todas essas necessidades ao desenvolvimento econômico e tecnológico e ao consumo sustentável.

Cumprе ressaltar que os agentes fiscais constataram que durante a fiscalização não havia informações sobre a localização dos banheiros para clientes e que ao questionarem ao vigilante onde seria o banheiro o mesmo informou que um ascensorista iria os acompanhar.

Relataram ainda que: *“Para acesso ao banheiro do primeiro andar, entra-se em uma sala de acesso restrito, com utilização de senha por funcionário da referida agência, que faz o acompanhamento. Quanto ao 2º andar, o acesso ao banheiro segue o mesmo procedimento, entrada com acesso restrito com utilização de senha e acompanhamento por funcionário. No 2º andar há três banheiros, sendo masculino, feminino e para deficientes físicos.”*

Neste sentido, a conduta do banco representado em não disponibilizar banheiro aos consumidores de forma irrestrita e em local de fácil acesso, configura



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

prática abusiva descrita no inciso III do art. 39 da Lei Federal n.º 8.078/90, que prescreve, *in verbis*:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO;

[...]

Ademais, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 22/25, conferindo, assim, sustentação à anotação quanto ao acesso restrito aos banheiros.

Diante do exposto julgo subsistente a infração ao artigo 4º da Lei Estadual 14.235/02 e aos artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei Federal 8.078/90, pela falta de disponibilização de banheiro aos usuários da Agência nº 1221-1 do Banco do Brasil.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 4º da Lei Estadual 14.235/02; artigos 6º, IV, art. 7º e art. 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



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

2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 se faz 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.61/62), 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.

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



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

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* 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, entretanto, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, 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, a vantagem auferida 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\$ 19.104,03 (dezenove mil cento e quatro reais e três 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 agravante prevista nos incisos I e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que o infrator é reincidente, já tendo sido fiscalizado, autuado e multado nos autos do PA 0024.15.003114-4 e a prática infrativa ocasiona dano coletivo e possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena



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

em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 28.656,04 (vinte e oito mil seiscentos e cinquenta e seis reais e quatro centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 28.656,04 (vinte e oito mil seiscentos e cinquenta e seis reais e quatro 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 nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$25.790,44 (vinte e cinco mil setecentos e noventa reais e quarenta e quatro 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.

Cumpra-se na forma legal.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 27 de Março 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

Março de 2019

Infrator	Banco do Brasil – Agência 1221-1		
Processo	0024.17.010893-0		
Motivo	Auto de Constatação nº 15.18		
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	1
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\$ 19.104,03
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 9.552,01
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 28.656,04
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2019			226,15%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2019			3,4705
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 694,11
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.411.644,95
Multa base			R\$ 19.104,03
Acréscimo de 1/2 – art. 26, IV e VII, do Decreto 2.181/97			R\$ 28.656,04
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			R\$ 25.790,44

