

Processo Administrativo n.º 0147.21.000054-9

SEI nº 19.16.1571.0103607/2021-88

Reclamado: Banco do Brasil

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência Mesquita, Prefixo 4199, do BANCO DO BRASIL, situada na Rua Praça Benedito Valadares, nº254, Bairro Centro em Mesquita/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5382-13, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 14/08/2021 às 10h28min, 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 as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não proporciona atendimento prioritário ao idoso, assim considerada a pessoa com idade igual ou superior a 60 (sessenta) anos, garantindo-lhe o fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos em local visível e caracteres legíveis (2.1).

2. O fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (5.1).

3. O fornecedor não mantém, em local visível e de fácil leitura a afixação de placa junto ao caixa, com os dizeres: *“Este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor. Lei Federal nº 8.078 de 11 de setembro de 1990, disponível para consulta”* (6.12).

Autuação às fls.03/15.

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentação de defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do último exercício.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.16/19).

Primeiramente, informou tomar todas as providências para se adequar à determinação, adotando os procedimentos necessários para a aquisição do equipamento de acessibilidade. Que, no entanto, para a aquisição de bens e serviços, o Banco do Brasil necessita de abertura de processo licitatório.

Quanto às demais autuações de ausência de identificação, o estabelecimento bancário informou que providenciou a afixação dos devidos cartazes, juntando, na oportunidade, registros fotográficos (fls.18/18v).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Transação Administrativa (TTA), cuja minuta encontra-se acostada às fls.56/57, o Representado informou não possuir interesse na assinatura das referidas propostas, tendo apresentado Alegações Finais às fls.76/78.

É o necessário relatório.

2 – Fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no **Auto de Infração n.º002**, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e da Resolução PGJ n.º 14/19.

Ad initio, insta salientar que o auto de infração, no âmbito do Direito do Consumidor, é regulamentado pelo Decreto Federal n.º 2.181/97, que, em seu art. 35, I, prescreve os seguintes requisitos constitutivos do referido instrumento administrativo:

- a) o local, a data e a hora da lavratura;
- b) o nome, o endereço e a qualificação do autuado;
- c) a descrição do fato ou do ato constitutivo da infração;
- d) o dispositivo legal infringido;
- e) a determinação da exigência e a intimação para cumpri-la ou impugná-la no prazo de dez dias;
- f) a identificação do agente autuante, sua assinatura, a indicação do seu cargo ou função e o número de sua matrícula;
- g) a designação do órgão julgador e o respectivo endereço;
- h) a assinatura do autuado;

Da análise do auto de infração de fls.03/15, constata-se que ele foi lavrado em conformidade com o art. 35 do Decreto n.º 2.181/97, não padecendo de qualquer nulidade.

No tocante à primeira autuação identificada no **item 2.1** do Formulário n.º12, verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos assentos destinados a idosos, contrariando o artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03, que exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros.

O §3º do dispositivo supracitado estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o §4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Nesse contexto, há obrigação de bem informar, com precisão, clareza e de forma ostensiva, os assentos, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso. Esse é o espírito da legislação consumerista. Toda informação fornecida ao consumidor deve ser ostensiva, clara e correta (artigo 6º, inciso III, e artigo 31 da Lei Federal n.º 8.078/90 – Código de Defesa do Consumidor). Afinal, se os premiados por aquela norma tiverem que buscar uma informação sobre ‘assentos’, o que, aliás, deve partir do lado mais forte (fornecedor), a tutela do Código do Consumidor será simplesmente letra morta. Fácil, portanto, concluir que inexistiam informações ostensivas sobre o benefício de atendimento aos idosos.

Sendo assim, a falta dessa identificação nos assentos destinados a idosos contraria exigência contida em preceito de legislação federal, indicando uma falha no atendimento prioritário.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração correspondente ao item 2.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Quanto à autuação relativa ao **item 5.1** do Formulário de Fiscalização n.º 12, restou claro nos autos que o fornecedor não mantém, no estabelecimento comercial, cadeira de rodas ou outro veículo

que possibilite a locomoção para uso gratuito do portador de deficiência e do idoso, bem como não indica, através de placa ou de outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º, da Lei Estadual nº 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei nº 8.078/90.

Ressalta-se que a Lei Estadual nº 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Faz-se necessário ainda frisar que a autuação referente ao item 5.1, constante do formulário nº 12, ocorreu por desrespeito ao direito à acessibilidade, haja vista que o estabelecimento bancário não dispõe de cadeira de rodas para uso comum de seus clientes e somente providenciou a aquisição do equipamento após a lavratura do competente auto de infração.

Aliás, com relação à cadeira de rodas, o E. Tribunal de Justiça de Minas Gerais tem decidido que as instituições financeiras estão sujeitas a sanções administrativas pelo descumprimento das obrigações previstas no art. 3º da Lei Estadual nº 11.666/94, senão vejamos:

DIREITO DO CONSUMIDOR. LEI ESTADUAL 11.666/94. EXIGÊNCIA DE CADEIRA DE RODAS EM ESTABELECIMENTO BANCÁRIO. CONSTITUCIONALIDADE. PROTEÇÃO DO CONSUMIDOR, PORTADOR DE DEFICIÊNCIA FÍSICA E IDOSO. RESOLUÇÃO BACEN. COMPETÊNCIA FISCALIZATÓRIA DO MINISTÉRIO PÚBLICO. ORDEM DENEGADA. APELO DESPROVIDO. 1 – A Lei Estadual 11.666/94, que impõe aos estabelecimentos de uso do público, entre os quais as agências bancárias, disponibilizarem “cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso”, não invade competência da União para proteção ao consumidor bem como ao deficiente físico e idoso. 2 – Para justificar a atuação do Ministério Público, um dos órgãos incumbidos da proteção e defesa do consumidor, pouco importa que a regra de proteção ao consumidor tenha sido estabelecida por autarquia federal. O que importa é que se trate de norma inserida no âmbito das relações de consumo entre o impetrante e os usuários de seus serviços. (5ª Câmara Cível – Proc. nº 1.0317.04.045343-1/001 – Rel. Des. Nepomuceno Silva, j. 01/12/05). Destaque no nosso.

Logo, diante do exposto, julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item 5.1 do Formulário de Fiscalização nº 12.

Sobre a autuação correspondente ao Item 6.12 do Formulário, referidas infrações ocorreram em razão da inobservância do dever de assegurar ao consumidor a devida informação por meio da disponibilização do exemplar do Código de Defesa do Consumidor e de placa, em local e formato visível ao público junto aos caixas, de informação relativa à existência desse exemplar disponível para consulta.

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

A informação não teria qualquer valor jurídico se não estivesse visceralmente vinculada 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.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *são direitos da quarta geração o direito à democracia, o direito à informação e o direito ao pluralismo, deles dependendo a concretização da sociedade aberta do futuro, em sua dimensão de máxima universalidade, para a qual parece o mundo inclinar-se no plano de todas as relações de convivência da qual compendiam o futuro da cidadania e o*

porvir da liberdade de todos os povos (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.).

O direito à informação adequada, suficiente e veraz é um dos pilares do direito do consumidor. O acesso à informação, em especial, é indeclinável, para que o consumidor possa exercer dignamente o direito de escolha, máxime quando as necessidades não são apenas reais, mas, muitas vezes induzidas pela publicidade massificada.

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 Código de Defesa do Consumidor (Lei Federal n.º 8.078/90) se funda no reconhecimento da vulnerabilidade do consumidor e no equilíbrio das relações de consumo, baseado também em princípios.

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.

A respeito do direito básico à informação, prevê o Código de Defesa do Consumidor:

Art. 6º São direitos básicos do consumidor:

III - a informação adequada e clara sobre os diferentes produtos e serviços, com especificação correta de quantidade, características, composição, qualidade e preço, bem como sobre os riscos que apresentem;

O artigo 31 do Código cuida do dever de informar a cargo do fornecedor, pois o consumidor bem informado atende ao direito básico da informação e da liberdade de escolha. (Lei n.º 8.078/90, art. 6º, incisos II, 2ª parte, e III).

Art. 31. A oferta e apresentação de produtos ou serviços devem assegurar informações corretas, claras, precisas, ostensivas e em língua portuguesa sobre suas características, qualidade, quantidade, composição, preço, garantia, prazos de validade, origem, entre outros dados, bem como sobre os riscos que apresentam à saúde e segurança dos consumidores.

Ademais, a Lei Federal n.º 8.078/90 estabelece em seu art. 4º, que a política nacional das relações de consumo tem por objetivo o atendimento das necessidades dos consumidores, a proteção de seus interesses econômicos, a melhoria de sua qualidade de vida e a transparência e harmonia nas relações de consumo. E, conforme disposto em seu inciso IV, a educação e a informação de fornecedores e

consumidores quanto aos seus direitos e deveres, com vistas à melhoria nas relações de consumo, como princípio a ser atendido também pelo poder público.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo Representado, referentes aos itens 6.12 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 – Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 71 da Lei Federal n.º 10.741/03 (**item 2.1**); art. 3º, §4º, da Lei Estadual n.º 11.666/94, bem como aos arts. 6º, IV e 39, VIII da Lei n.º 8.078/90 (**item 5.1**); artigo 4º, caput e 6ª, III e Lei n.º 8.078/90 (**item 6.12**).

Levando em consideração a natureza das infrações, 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 (**VIDE PLANILHA EM ANEXO**).

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figuram nos grupos 1 e 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico 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 as Receitas da Intermediação Financeira obtidas pela agência autuada, no exercício financeiro de 2020, nos termos do art. 24 da Resolução PGJ n.º 14/19.

As Receitas da Intermediação Financeira informadas pelo Representado revelam-se totalmente incompatíveis com o seu porte econômico.

Isto porque, 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 2020.

Vale salientar que conforme Demonstração do Resultado Consolidado Acumulado, obtido no site <https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/c78c6457-1a7c-7d0c-1cbd-48bdc775cde4?origin=1> (fl. 258 – BB Consolidado – Exercício 2020), o Resultado Operacional no ano de 2020 do Banco do Brasil atingiu a quantia superior a R\$\$ 122 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.

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

Sendo assim, arbitro a condição econômica da agência autuada com base nas Receitas da Intermediação Financeira do Banco do Brasil 2020, publicado em estudo socioeconômico extraído do site supra, no valor de R\$ 122.337.424.000,00 (cento e vinte e dois bilhões, trezentos e trinta e sete milhões, quatrocentos e vinte e quatro mil reais). Considerando que o infrator possuía em 2020, de acordo com o BACEN, 4.368 (quatro mil, trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro o valor em R\$28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

Desta forma, estabelecido o valor das Receitas da Intermediação Financeira da instituição, cálculo a receita média da agência no valor de **R\$28.007.652,01 (vinte e oito milhões, sete mil, seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo)** 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 multa-base no valor de **R\$ 75.019,13 (setenta e cinco**

mil, dezenove reais e treze 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 multa-base em metade;

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VII e IX do art. 26, do Decreto Federal n.º 2.181/97, haja vista que a prática infrativa ocorreu em detrimento de idoso, bem como a prática infrativa trouxe consequências danosas à saúde ou à segurança do consumidor, pelo que aumento a pena em 1/6;

g) Considerando o concurso de infrações, sendo 1 (uma) pertencente ao grupo III, reconheço o aumento de 2/3 da multa, nos termos do art. 20, §3º, da Resolução PGJ n.º 14/19.

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de **R\$ 72.935,27 (setenta e dois mil, novecentos e trinta e cinco reais e vinte e sete centavos)**.

Contudo, delibero que, **caso a instituição financeira opte pelo pagamento da multa antes do término do prazo do recurso, fará jus ao desconto de 10% (dez por cento)** sobre a multa acima aplicada, conforme preceitua o artigo 37 da Resolução PGJ n.º 14/2019¹, aplicável à espécie, **de sorte que, em caráter excepcional, a importância financeira dispendida limitar-se-á ao valor de R\$ 65.641,74 (sessenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e um reais e setenta e quatro centavos)**.

Destaco que se porventura a instituição financeira optar por exercer o direito de recorrer dessa decisão e consequentemente não efetuar o recolhimento imediato da quantia supramencionada, o desconto de 10% (dez por cento) sobre a multa em tese prevista será tornado sem efeito, até mesmo porque constitui um incentivo a rápida solução do litígio administrativo.

ISSO POSTO, determino:

1) a intimação do Representado, para que, **no prazo de 10 dias úteis**, a contar do recebimento da notificação:

a) Recolha o valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 65.641,74 (sessenta e cinco mil, seiscentos e quarenta e um reais e setenta e quatro centavos)**, nos termos do PU, do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19 por meio do pagamento de **boleto bancário** (que será expedido após concordância apresentada de forma escrita pela instituição bancária acerca dos termos da presente decisão); ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto n.º 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 da lei.

Mesquita - MG, 13 de abril de 2023

BRUNO CESAR MEDEIROS GIARDINI

Promotor de Justiça

1Art. 37. Quando a pena cominada for a de multa, poderá o infrator recolher o percentual de 90% do valor fixado, para a sua quitação, desde que o faça antes do término do prazo do recurso. Parágrafo único. O previsto no caput deste artigo deverá ser informado ao infrator, na intimação da decisão administrativa.



Documento assinado eletronicamente por **BRUNO CESAR MEDEIROS GIARDINI**, SECRETARIO DE PROMOTORIA, em 13/04/2023, às 12:39, conforme art. 22, da Resolução PGJ n. 27, de 17 de dezembro de 2018.



A autenticidade do documento pode ser conferida no site <http://www.mpmg.mp.br/sei/processos/verifica>, informando o código verificador **4957157** e o código CRC **4BDFBD74**.

Processo SEI: 19.16.1571.0103607/2021-88 / Documento SEI:
4957157

Gerado por: PGJMG/MESPJ/MESPJ-UNPJ

PRACA BENEDITO VALADARES, 200 - - Bairro CENTRO - Mesquita/ MG
CEP 35116000 - www.mpmg.mp.br