

Processo Administrativo nº 0024.22.014442-2  
Representado(a): Banco do Brasil - Agência nº 1228

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 1228 do Banco do Brasil, situada na Avenida Pedro II, nº 2112, Bairro Carlos Prates, CEP 30710-010, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/1137-19, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 26/08/2022, com intuito de se verificar a qualidade na prestação dos serviços bancários disponibilizados ao público consumidor de maneira geral. Em decorrência do trabalho de fiscalização, foram constatadas falhas, motivo pelo qual o estabelecimento foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

O fornecedor não dispõe de cabines individuais e divisórias nos caixas eletrônicas (art. 2º, VI e VII da Lei Estadual nº 12.971/1998; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97).

O Banco do Brasil foi notificado no próprio auto de fiscalização, para apresentação de 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.

Foram anexadas à fl. 05, cópias de fotos internas da agência bancária.

O Banco apresentou Defesa às fls. 06/09, acompanhada dos documentos de fls. 10/32.

O Banco do Brasil alegou o seguinte: ser uma instituição financeira cuidadosa na prestação de serviços; que respeita veemente as normas da ordem jurídica vigente.

Quanto à ausência de cabines individuais para atendimento nos caixas eletrônicos e atendimento ao público, o Representado arguiu que as normas dispostas na Lei Estadual nº 12.971/98 se referem à individualização do atendimento, por intermédio da separação dos demais clientes que estão utilizando os caixas.

Aduziu ainda que a agência autuada possui plano de segurança aprovado pela Polícia Federal, e dos elementos de segurança exigidos pelo órgão retromencionado e pela lei, os autuados pelo Procon, não estariam presentes, e, em razão disso, o uso de cabines individuais e divisórias, seriam itens facultativos.

Argumentou ainda, que a exigência para que os usuários sejam atendidos em espaço reservado, fora do alcance de vigilância, violaria a segurança da instituição financeira, propiciando a exposição dos funcionários do banco às situações de risco.

Ainda asseverou ter realizado a solicitação de novas divisórias nos parâmetros

exigidos pelo *Parquet para* adequação, e que a instalação dos equipamentos seria realizada nos próximos meses.

Alegou que o Estado seria incompetente para legislar sobre temas relativos à segurança bancária, e, à vista disso, a Lei Estadual nº 12.971/98 seria letra morta, pelo vício insanável de inconstitucionalidade. Acrescentou, por fim, que referida lei não seria autoaplicável, sob o fundamento de que o legislador não teria previsto os parâmetros para o cumprimento da lei.

Por fim, pugnou pelo encerramento do procedimento administrativo, e na hipótese em que a autuação subsista, com fulcro no princípio eventualidade, requereu a aplicação da penalidade de advertência.

O Representado foi 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. 38/40. Além disso, lhe foi oportunizado prazo para apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter interesse na celebração do acordo proposto pelo Procon-MG (fl. 37).

Optando pela apresentação de alegações finais, o Representado reiterou os argumentos apresentados, e enfatizou o fato de que o uso de divisórias e outros semelhantes seria facultativo, nos termos da Portaria 387/2006.

É o necessário relatório.

## **2. DA FUNDAMENTAÇÃO**

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 329.22, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 57/22.

### **2.1. DAS PRELIMINARES**

#### **2.1.1. DA ATRIBUIÇÃO PARA LEGISLAR SOBRE A SEGURANÇA DOS CONSUMIDORES NAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS**

O Representado alegou competir exclusivamente à União legislar acerca da segurança nas instituições financeiras, consoante o disposto no artigo 192 da Constituição federal de 1988, pelo que pugnou pela insubsistente o auto de infração em debate.

Todavia, a defesa do consumidor tem fundamento constitucional (CR/88, art. 5º, XXXII) e no Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – norma de ordem pública e interesse social (CDC, art. 1º), razão pela qual sua aplicação se dá de maneira imperativa e inafastável, em se tratando das relações jurídicas de consumo por ele reguladas.

A propósito, o próprio Supremo Tribunal Federal já reconheceu a constitucionalidade da Lei Estadual nº 12.971/98, tendo em vista o disposto no art. 24, incisos

V e VIII e §2º, da Carta Magna, reconhecendo a competência concorrente entre União e Estados federados para legislar em matéria de segurança nas relações de consumo.

EMENTA DIREITO CONSTITUCIONAL E PROCESSUAL CIVIL. FATO SUPERVENIENTE. ART. 493 DO CPC/2015. INAPLICABILIDADE EM SEDE EXTRAORDINÁRIA. INDEFERIMENTO DE PRODUÇÃO DE PROVA. MATÉRIA INFRACONSTITUCIONAL. AUSÊNCIA DE REPERCUSSÃO GERAL AFIRMADA NO ARE 639.228-RG/RJ. ALEGADA AFRONTA AOS ARTS. 127 E 129 DA LEI MAIOR. AUSÊNCIA DE FUNDAMENTAÇÃO. APLICAÇÃO DA SÚMULA 284/STF. NORMA REVOGADA. CONTROLE DIFUSO DE CONSTITUCIONALIDADE. POSSIBILIDADE. LEI 12.971/1998 DO ESTADO DE MINAS GERAIS. AGÊNCIAS BANCÁRIAS. INSTALAÇÃO DE DISPOSITIVOS DE SEGURANÇA. CONSTITUCIONALIDADE. RELAÇÃO DE CONSUMO. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. PRECEDENTES. AGRAVO REGIMENTAL MANEJADO SOB A VIGÊNCIA DO CPC/1973. 1. É inaplicável, em sede extraordinária, o comando do art. 493 do CPC/2015, que dispõe sobre a análise de fato superveniente em juízo, salvo em circunstâncias especialíssimas, como a alteração da competência constitucional, consoante a jurisprudência desta Suprema Corte. 2. O Plenário Virtual desta Corte, ao exame do ARE 639.228-RG/RJ, manifestou-se pela inexistência de repercussão geral do tema atinente à suposta afronta aos princípios do contraditório e da ampla defesa, ante o indeferimento de produção de prova em processo judicial, dado o caráter infraconstitucional da matéria. 3. A ausência de fundamentação quanto aos dispositivos apontados como violados atrai a aplicação da Súmula 284/STF: “É inadmissível o recurso extraordinário, quando a deficiência na sua fundamentação não permitir a exata compreensão da controvérsia.” 4. Remanesce o interesse da parte em ver declarada a inconstitucionalidade de norma revogada, tendo em vista os efeitos gerados durante sua vigência. **Consoante precedentes desta Corte, é constitucional a Lei 12.971/1998 do Estado de Minas Gerais, que prevê a instalação de dispositivos de segurança nas agências bancárias, considerada a competência concorrente entre União e Estados federados para legislar em matéria de segurança nas relações de consumo (art. 24, incisos V e VIII e § 2º, da Carta Magna).** 5. As razões do agravo regimental não se mostram aptas a infirmar os fundamentos que lastrearam a decisão agravada, mormente no que se refere à consonância entre o acórdão recorrido e a jurisprudência desta Corte, a inviabilizar o trânsito do recurso extraordinário. 6. Agravo regimental conhecido e não provido. (RE 721553 AgR, Relator(a): ROSA WEBER, Primeira Turma, julgado em 17/03/2017, PROCESSO ELETRÔNICO DJe-067 DIVULG 03-04-2017 PUBLIC 04-04-2017)  
(destacou-se)

Com isso, afasto a tese defendida pelo infrator, que além de descabida, é meramente protelatória, merecendo, assim, sua integral rejeição.

### 2.1.2. DA AUTOAPLICABILIDADE DA LEI ESTADUAL Nº 12.971/98

Quanto a alegação da instituição financeira acerca da ausência de regulamentação da Lei Estadual nº 12.971/98, cumpre esclarecer que a referida lei

estabeleceu em seus artigos 1º e 2º, com bastante clareza:

Art. 1º - Ficam as instituições bancárias e financeiras obrigadas a manter vigilância ostensiva pelo período integral de atendimento ao público e a instalar dispositivos de segurança nas agências, nos postos de serviço e nos quiosques dos caixas eletrônicos instalados no Estado. Parágrafo único. O descumprimento do disposto nesta lei sujeitará o infrator às penalidades constantes no art. 56 e seguintes da Lei Federal nº 8.078, de 11 de setembro de 1990.

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; VII – divisórias, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro. [...]

Da análise da referida norma, observa-se que se trata de **lei autoaplicável**, de eficácia plena e constituída de todos os elementos para sua aplicação imediata, sendo, pois devido aos clientes do sistema bancário as cabines individuais nos caixas de atendimento ao público e divisórias, biombos ou estruturas similares nos locais com movimentação de dinheiro.

Assim, se a própria Lei Estadual n.º 12.971/98 impõe às instituições financeiras a obrigação de instalar cabines individuais e divisórias, não vemos como se pretender que os premiados por ela fiquem ainda na dependência de uma **regulamentação**.

Aliás, quando entrou em vigência esse diploma legal, já eram os clientes detentores de uma posição definida. Não se trata, por conseguinte, de mero interesse ou simples expectativa de direito, porém de situação jurídica definitivamente constituída.

Acerca do tema, esclarece Vicente Raó:

Adquirido é todo direito resultante de um fato capaz de produzi-lo, segundo a lei em vigor ao tempo em que este fato se verificou e que passou imediatamente a pertencer ao patrimônio de quem adquiriu. (O direito e a vida dos direitos. São Paulo: Editora Revista dos Tribunais, 1999. p. 437)

Ora, se a própria lei estadual, de pronto, assegurou o direito à privacidade entre os caixas e o espaço reservado aos clientes que aguardam atendimento, não poderia o Poder Executivo fazer depender da regulamentação da lei a efetivação daquele direito.

Nesse sentido, o entendimento do TJMG:

Embora o art. 7º da Lei Estadual n.º 14.235/02 estabeleça a necessidade de o Poder Executivo regulamentar referida lei no prazo de noventa dias contados da data da sua publicação, tal fato não constitui óbice ao exercício pleno do cliente/consumidor da garantia nela tratada. Primeiro porque o usuário do estabelecimento não pode ficar a mercê da omissão do Poder Executivo, que deixa de cumprir, a tempo e modo, encargo que lhe foi incumbido pela lei. Por outro lado, o citado texto legal contém em seu bojo todos os elementos necessários à sua correta aplicação, nada havendo a ser regulamentado para que seja dado a ele o efetivo cumprimento (Mandado de Segurança n.º 1.0071.04.018651-3, 6ª Câmara Cível, Des. Edílson Fernandes, DJ 10.01.2008).

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

### 2.1.3. DAS PENALIDADES PREVISTAS PELA LEI Nº 8.078/90

Tendo o Representado pugnado pela aplicação da pena de advertência, subsidiariamente ao pedido principal de nulidade do auto de infração, necessária uma breve exposição sobre as penalidades aplicáveis ao caso.

Primeiramente, cabe mencionar que 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, abaixo transcrito:

Art. 56. As infrações das normas de defesa do consumidor ficam sujeitas, conforme o caso, às seguintes sanções administrativas, sem prejuízo das de natureza civil, penal e das definidas em normas específicas

- I - multa;
- II - apreensão do produto;
- III - inutilização do produto;
- IV - cassação do registro do produto junto ao órgão competente;
- V - proibição de fabricação do produto;
- VI - suspensão de fornecimento de produtos ou serviço;

- VII - suspensão temporária de atividade;
- VIII - revogação de concessão ou permissão de uso;
- IX - cassação de licença do estabelecimento ou de atividade;
- X - interdição, total ou parcial, de estabelecimento, de obra ou de atividade;
- XI - intervenção administrativa;
- XII - imposição de contrapropaganda.

Parágrafo único. As sanções previstas neste artigo serão aplicadas pela autoridade administrativa, no âmbito de sua atribuição, podendo ser aplicadas cumulativamente, inclusive por medida cautelar, antecedente ou incidente de procedimento administrativo.

Ainda no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018**, foi consignado pela Junta Recursal do Procon-MG 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.”**

Assim, sendo PROCON-MG integrante do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, o mencionado órgão se encontra irradiado pelos princípios e normas do *codex* consumerista, e, portanto, os procedimentos administrativos não podem contrariá-los. Quaisquer atos administrativos contrários às 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.

Ademais, as penalidades de cunho pecuniário serão fixadas segundo os 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”**.

Sendo assim, observados os limites mínimo e máximo estabelecidos pelo dispositivo retromencionado, competirá aos órgãos integrantes do SNPDC realizar, **segundo os critérios previstos na Lei nº 8.078/90**, o cálculo da multa. É o que dispõe o caput do artigo 57 do CDC:

Art. 57. A pena de multa, **graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor, será aplicada mediante procedimento administrativo**, revertendo para o Fundo de que trata a Lei nº 7.347, de 24 de julho de 1985, os valores cabíveis à União, ou para os Fundos estaduais ou municipais de proteção ao consumidor nos demais casos. (Redação dada pela Lei nº 8.656, de 21.5.1993)

Parágrafo único. A multa será 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. (Parágrafo acrescentado pela Lei nº 8.703, de 6.9.1993)

Ademais, o Decreto nº 2.181/97 - que regulamenta o *codex* consumerista - dispõe acerca das circunstâncias agravantes e atenuantes a serem consideradas pelas autoridades administrativas na mensuração das penas pecuniárias:

Art. 24. Para a **imposição da pena e sua gradação**, serão considerados:

- I - as **circunstâncias atenuantes e agravantes**;
- II - os **antecedentes do infrator**, nos termos do art. 28 deste Decreto.

Art. 25. Consideram-se **circunstâncias atenuantes**:

- I - a ação do infrator não ter sido fundamental para a consecução do fato;
- II - ser o infrator primário;
- III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo.
- III - ter o infrator adotado as providências pertinentes para minimizar ou de imediato reparar os efeitos do ato lesivo; (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
- IV - a confissão do infrator; (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
- V - a participação regular do infrator em projetos e ações de capacitação e treinamento oferecidos pelos órgãos integrantes do SNDC; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
- VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 26. Consideram-se **circunstâncias agravantes**:

- I - ser o infrator reincidente;
  - II - ter o infrator, comprovadamente, cometido a prática infrativa para obter vantagens indevidas;
  - III - trazer a prática infrativa conseqüências danosas à saúde ou à segurança do consumidor;
  - IV - deixar o infrator, tendo conhecimento do ato lesivo, de tomar as providências para evitar ou mitigar suas conseqüências;
  - V - ter o infrator agido com dolo;
  - VI - ocasionar a prática infrativa dano coletivo ou ter caráter repetitivo;
  - VII - ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de menor de dezoito ou maior de sessenta anos ou de pessoas portadoras de deficiência física, mental ou sensorial, interditadas ou não;
  - VIII - dissimular-se a natureza ilícita do ato ou atividade;
  - IX - ser a conduta infrativa praticada aproveitando-se o infrator de grave crise econômica ou da condição cultural, social ou econômica da vítima, ou, ainda, por ocasião de calamidade.
- Parágrafo único. Para fins de reconhecimento da circunstância agravante de que trata o inciso VI do caput, a Secretaria Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública manterá e regulamentará banco de dados, garantido o acesso dos demais órgãos e entidades federais, estaduais, distritais e municipais de defesa do consumidor, com vistas a subsidiar a atuação no âmbito dos processos administrativos sancionadores. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28. Observado o disposto no art. 24 pela autoridade competente e respeitados os parâmetros estabelecidos no parágrafo único do art. 57 da

Lei nº 8.078, de 1990, a pena de multa fixada considerará: (Redação dada pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- I - a gravidade da prática infrativa;
- II - a extensão do dano causado aos consumidores;
- III - a vantagem auferida com o ato infrativo;
- IV - a condição econômica do infrator; e
- V - a **proporcionalidade** entre a gravidade da falta e a intensidade da sanção. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-A. Na fixação da pena de multa, os elementos que forem utilizados para a fixação da pena-base não poderão ser valorados novamente como circunstâncias agravantes ou atenuantes. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Art. 28-B. Ato do Secretário Nacional do Consumidor do Ministério da Justiça e Segurança Pública poderá estabelecer critérios gerais para: (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

- I - a valoração das circunstâncias agravantes e atenuantes, de que tratam os art. 25 e art. 26; e (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)
- II - a fixação da pena-base para a aplicação da pena de multa. (Incluído pelo Decreto nº 10.887, de 2021)

Desta feita, a tentativa de estabelecer um montante fixo de multa para infrações no âmbito das relações de consumo, seja por meio de lei federal, estadual ou municipal, representa séria ofensa à Lei 8.078/90 e ao Decreto 2.181/97, os quais trazem os parâmetros impostos aos órgãos integrantes do SNDC para a fixação de multas. Saliente-se que tais diplomas legais provêm da própria Constituição Federal e, por isso, não podem ser sobrepostos por outros atos normativos, sobretudo quando oriundos das esferas estaduais e municipais.

Assim, seguindo o mesmo raciocínio, a pena de advertência se configura inaplicável ao caso, vez que não prevista na Lei nº 8.078/90.

## 2.2 DO MÉRITO

No que diz respeito à autuação pela infração verificada ao **inciso VII do art. 2º da Lei Estadual nº 12.971/98** - ausência de divisórias entre os caixas de atendimento convencional -, referida norma 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.

Ressalta-se que 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 à Lei Estadual nº 12.971/98.

Vale salientar que cidadão que comparece a bancos ou entidades similares lida com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos e acaba por atrair a atenção geral, principalmente, de pessoas que passam a frequentar estas agências com a intenção de furto, roubar, fraudar e até sequestrar, após selecionarem usuários com posse de valores vultuosos.

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), bem como de divisórias, biombo ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de divisórias, 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.

**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.**

No que se refere ao plano de segurança aprovado pela polícia federal, cabe ressaltar que as competências dos órgãos de segurança e defesa do consumidor não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. A respeito da obrigatoriedade de divisórias em locais de movimentação de dinheiro, o Tribunal de Justiça do Estado de Minas Gerais já se posicionou no seguinte sentido:

EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL. EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL. PRELIMINAR DE NULIDADE DA CDA. REJEIÇÃO. COMPETÊNCIA DO PROCON ESTADUAL PARA FISCALIZAR O CUMPRIMENTO DA LEGISLAÇÃO CONSUMERISTA NO QUE TANGE AOS SERVIÇOS PRESTADOS PELAS INSTITUIÇÕES FINANCEIRAS. LEIS ESTADUAIS NºS 14.235/02 E 12.971/08. ESTIPULAÇÃO DE TEMPO MÁXIMO DE ESPERA NAS FILAS DAS AGÊNCIAS BANCÁRIAS E EXIGÊNCIA DE COLOCAÇÃO DE DIVISÓRIAS NOS LOCAIS EM QUE HAJA MOVIMENTAÇÃO DE DINHEIRO. CONSTITUCIONALIDADE. COMPETÊNCIA CONCORRENTE DOS ESTADOS PARA LEGISLAR SOBRE DIREITO DO CONSUMIDOR. PRECEDENTES DO SUPREMO TRIBUNAL FEDERAL. VALOR DA MULTA. MANUTENÇÃO. RECURSO DE APELAÇÃO CONHECIDO E NÃO PROVIDO.

1. Constando do teor da CDA o nome do devedor, a origem da dívida, o valor originário, os encargos aplicados e o respectivo termo inicial, o número do processo administrativo de que se originou a cobrança da multa imposta pelo PROCON, bem como a legislação de regência, há de se rejeitar a preliminar de nulidade do título executivo, uma vez preenchidos todos os requisitos dispostos no art. 2º, § 5º, da Lei nº 6.830/80.
2. Ainda que o serviço prestado pelas instituições financeiras se insira na órbita de competência federal, sujeitando-se ao poder normativo e fiscalizador do Banco Central do Brasil, tal fato não tem o condão de excluir a atuação do PROCON quando constatada lesão a direito dos consumidores, na medida em que ao primeiro cabe apenas zelar, em sentido amplo, pela regular execução da atividade.
3. Na linha da jurisprudência do Superior Tribunal de Justiça, as competências dos órgãos de defesa do consumidor e as do Banco Central do Brasil não se inviabilizam, tampouco se excluem, antes, se complementam. Precedentes.
4. A questão constitucional acerca da aptidão para legislar sobre o funcionamento

interno das agências bancárias, inclusive no que tange à estipulação de tempo máximo de espera nas filas e à colocação de divisórias nos locais de movimentação do dinheiro, já foi objeto de análise pelo Supremo Tribunal Federal, cuja jurisprudência firmou-se no sentido da possibilidade de os Estados, por força da competência concorrente prevista no art. 24, V e VIII, da CR, disporem sobre conteúdo relacionado à proteção, à defesa, à segurança, ao conforto e à rapidez no atendimento dos consumidores dos serviços prestados pelas instituições financeiras. Precedentes.

5. O art. 57 do Código de Defesa do Consumidor prevê que a pena de multa será graduada de acordo com a gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.

6. É defeso ao Poder Judiciário revolver o mérito administrativo e reduzir o valor da multa fixada de acordo com as circunstâncias do caso concreto e os parâmetros estabelecidos na legislação aplicável à espécie, sob pena de, arvorando-se no papel de administrador, violar o princípio da separação dos poderes (art. 2º da CR). (TJMG, Apelação Cível n.º 1.0000.19.038996-5/001, Rel. Des. Bitencourt Marconde, Julgado em 08/08/2019, súmula publicada aos 14/08/2019; destacou-se).

Portanto, sem que sejam necessários maiores comentários, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revelam-se absolutamente razoáveis, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não possuir as divisórias nos locais em que há movimentação de dinheiro.

Ademais, os mecanismos utilizados pelas referidas leis são medidas capazes de contribuir para a melhoria dos indicadores de segurança, especificamente combatendo os 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 à segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, também não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência de o Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Salienta-se que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, as irregularidades foram devidamente comprovadas por meio do registro fotográfico de fl. 05 conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VII, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

Portanto, **julgo SUBSISTENTE** a prática perpetrada pelo fornecedor em não disponibilizar divisórias em seu estabelecimento bancário.

No que diz respeito à autuação por infração ao **inciso VI do art. 2º da Lei Estadual nº 12.971/98** - ausência de cabines individuais nos caixas eletrônicos - verifica-se pelo registro fotográfico acostado à fl. 05 que o recuo no posicionamento dos caixas de autoatendimento cumpre a finalidade da norma, qual seja, garantir a blindagem visual dos usuários durante as operações realizadas nos referidos terminais.

Nesse sentido, a egrégia Junta Recursal do Procon, no julgamento do **Recurso 16.481/2018**, se manifestou no sentido de que o recuo do caixa eletrônico assegura a

blindagem visual, garantindo a segurança no atendimento aos consumidores, e, dessa forma, não há que se falar em descumprimento ao disposto no inciso VI, do art. 2º da Lei Estadual nº 12.971/98.

Posto isso, **julgo INSUBSISTENTE**, a autuação realizada pelo agente fiscal.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que a infratora retro qualificada incorreu na prática infrativa do art. 2º, VII da Lei Estadual nº 12.971/1998; art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal nº 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97.

Levando em consideração a natureza da infração, a condição econômica e a vantagem auferida, aplico à infratora 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 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 57/22, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, conforme descrito no Formulário de Fiscalização.

Saliente-se que a gravidade da infração autuada nos presentes autos corresponde ao Grupo 3, uma vez que existindo normas regulamentares específicas sobre os temas, elas se adequam perfeitamente à hipótese prevista na alínea "a" do inciso III do artigo 21 da Resolução PGJ nº 57/22:

a) colocar no mercado de consumo **produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação** ou, se normas específicas não existirem, em desacordo com aquelas estabelecidas pela Associação Brasileira de Normas Técnicas (ABNT) ou por outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial (CONMETRO) (arts. 18, parágrafo 6º, II, e 39, VIII, CDC);

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 da infratora, 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 57/22.

O Representado apresentou à fls. 31/32 documento denominado "Relatório Econômico", relativo ao ano de 2021, no qual apontou um **Faturamento** Bruto de R\$ 10.646.765,11 (dez milhões, seiscentos e quarenta e seis mil, setecentos e sessenta e cinco reais e onze centavos) para a Agência 1228 do Banco do Brasil S/A.

Todavia, infere-se do documento denominado "Sumário do Resultado", obtido no site <https://ri.bb.com.br/informacoes-financeiras/central-de-resultados/>, que o Banco do Brasil "registrou lucro líquido ajustado de R\$ 5,9 bilhões no 4T21, aumento de 15,4% frente ao 3T21 e acréscimo de 60,5% em relação ao 4T20. O RSPL do trimestre anualizado alcançou 16,6%" (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/6fd22a00-079a-e89e-7fdb-b4a1c0327884?origin=1>).

Consta em site em matéria referente ao Banco do Brasil, que "As receitas com prestação de serviços totalizaram R\$ 29,3 bilhões em 2021, alta de 2,2% quando comparado com 2020" (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2022-02/banco-do-brasil-tem-lucro-recorde-de-r-21-bilhoes-em-2021>). 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.

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 2021.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2021 apresentado pelo Representado à fls. 31/32, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 133.055.578.000 (centro e trinta e três bilhões, cinquenta e cinco milhões, quinhentos e setenta e oito mil). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 3.980 (três mil novecentos e oitenta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 33.431.049,74 (trinta e três milhões, quatrocentos e trinta e um mil, quarenta e nove reais e setenta e quatro centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro apresentado pelo Representado, cálculo a receita mensal média no valor de R\$ 2.785.920,81 (dois milhões, setecentos e oitenta e cinco mil, novecentos e vinte reais e oitenta e um centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido, é considerado GRANDE, o qual tem como referência o fator 5.000.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração e a condição econômica, aplico os dados à fórmula prevista no artigo 28 da Resolução PGJ n.º 57/22, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 88.577,62 (oitenta e oito mil, quinhentos e setenta e sete reais e sessenta e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

e) Reconheço a circunstância atenuante referente à primariedade, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 73.814,69 (setenta e três mil, oitocentos e quatorze reais e sessenta e nove centavos).

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III e VI do §2º no artigo 29 da Resolução PGJ n.º 57/22, pelo que aumento a pena em 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 86.117,13 (oitenta e seis mil, cento e dezessete reais e treze centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à segurança do consumidor; causa dano coletivo e possui caráter repetitivo.

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 86.117,13 (oitenta e seis mil, cento e dezessete reais e treze centavos).**

**ISSO POSTO, determino:**

**1)** a intimação da Representada 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, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 77.505,42 (setenta e sete mil, quinhentose cinco reais e quarenta e dois centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ n.º 57/22, sendo que o pagamento da multa com redução de percentual de 10% somente será válido se efetuado nos 10 (dez) dias úteis contados da intimação, ainda que o prazo de vencimento do boleto seja maior;

b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, a ser protocolado perante a autoridade administrativa julgadora, **por via postal ou enviado por meio eletrônico**, nos termos do art. 33, §1º, da Resolução PGJ n.º 57/22;

**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, 24 de julho de 2023

Glauber S. Tatagiba do Carmo

Promotor de Justiça

Category	Item	Quantity	Unit	Value	Remarks
Materials	Concrete	100	m <sup>3</sup>	10000	
	Steel	50	kg	5000	
Labor	Skilled	20	days	4000	
	Unskilled	40	days	8000	
Equipment	Excavator	1	hour	1000	
	Truck	2	hour	4000	
Overhead	Site Office	1	month	10000	
	Insurance	1	year	12000	
Contingency	Material	5	%	5000	
	Labor	3	%	3000	
Total	Materials			15000	
	Labor			12000	
Grand Total	Materials			15000	
	Labor			12000	

10/10

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
<b>Julho de 2023</b>			
<b>Infrator</b>	Banco do Brasil		
<b>Processo</b>	0024.22.014442-2		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração 329.22		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 33.431.049,74</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.785.920,81
<b>2 - PORTE DA EMPRESA (PE)</b>			
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
<b>3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO</b>			
a	Grupo I	1	<b>3</b>
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	<b>1</b>
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 88.577,62</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 44.288,81</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 132.866,44</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/06/2023			253,86%
Valor da UFIR com juros até 30/06/2023			3,7654
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 753,09</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.296.291,93</b>
Multa base			<b>R\$ 88.577,62</b>
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 73.814,69</b>
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			<b>R\$ 86.117,13</b>
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			<b>R\$ 77.505,42</b>

