

Processo Administrativo nº 0024.22.005201-3  
Representado: Banco Brasil S/A

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 8619 do Banco Brasil S/A, situada na Av. Antônio Carlos, nº 6.386, Indaiá, CEP 31.270-122, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/7342-33, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 05/04/2022, às 13 (treze) horas e 55 (cinquenta e cinco) minutos, 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 descritas as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não entrega senha de atendimento ao consumidor (item 1.2). (Art. 2º da Lei Estadual nº 14.235/02 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).
2. Os assentos não são identificados com a destinação a idosos (item 2.1). (Art. 71, §§3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03 e art. 6º, IV, art. 7º e art. 39, VIII da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).
3. O fornecedor não afixa placa, junto ao caixa, com os dizeres "este estabelecimento possui exemplar do Código de Defesa do Consumidor disponível para consulta" (item 6.12). (Art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90 e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Monitoramento das agências bancárias.  
Referência IP MPMG 0024.22.000469-1  
Houve registro fotográfico.

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.

Constam, anexadas às fls. 15/16, imagens fotográficas registradas da parte interna da Agência nº 8619 do Banco do Brasil.

O Banco apresentou Defesa às fls. 18/24, acompanhada dos documentos de fls. 25/47.

Em sua defesa, o Banco negou a prática das infrações. Alegou que o agente fiscal agiu com excesso. Informou que garante atendimento prioritário ao idoso e exemplar do Código de Defesa do Consumidor - CDC. Afirmou que a atuação fiscalizatória se limitou à ausência de disponibilização de senha ao cliente, de identificação de clientes prioritários (idoso) e de cartaz junto ao caixa do CDC.

Argumentou que a ausência de entrega de senha, de identificação de atendimento prioritário e de cartaz não causa prejuízo ao público ou à coletividade. Asseverou que não descumpra a lei da fila, logo, não haveria justificativa para amparar a constatação de não disponibilização de senha ao cliente. Esclareceu que as irregularidades apontadas foram devidamente solucionadas.

Alegou, ainda, que eventual penalização do Banco ultrapassaria os limites da proporcionalidade e da razoabilidade. Defendeu a inconstitucionalidade da legislação estadual que disciplina a forma de atendimento bancário por vício de competência, uma vez que a matéria seria reservada à União.

Por fim, pugnou pela insubsistência da infração atuada e, por consequência, pelo arquivamento do feito. Sucessivamente, pleiteou a aplicação da penalidade de advertência. Requereu, em caso de aplicação de penalidade, fixação de acordo com limites estabelecidos pela Lei nº 14.235/2002 e com os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

O Banco 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. 51/53.

O Representado manifestou não ter interesse na proposta de TAC e TA (f. 55).

Foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais (fl. 50).

Assim, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 58/59).

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou *in totum* sua defesa, e requereu o encerramento do respectivo procedimento administrativo.

É o necessário relatório.

## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 14/2019, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

## 2.1. Da Prática Infrativa: O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento

No tocante à primeira autuação, identificada no item 1.2 do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento constando o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila, houve violação as normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

A razão da lei, ao determinar a instalação de equipamento para o controle do tempo razoável de atendimento dos usuários dos serviços bancários (públicos e privados), outra não é senão a de combater as práticas abusivas – e, portanto, danosas – cometidas em detrimento do consumidor.

Aliás, o agir da agência autuada se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, 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 não entrega da senha de atendimento aos clientes que ingressam nas filas dos caixas convencionais impossibilita o controle da obrigação imposta aos estabelecimentos bancários de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos, sendo uma forma de burlar o disposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade precípua consiste em reduzir o tempo de exposição dos consumidores à eventual ação de bandidos.

Sendo assim, ainda que indiretamente, a infração detectada ameaça a segurança daqueles que aguardam para ser atendidos nas filas dos caixas convencionais.

A propósito do tema, já antevendo eventuais questionamentos em sede recursal, insta 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 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 fornecedor 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).

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. (Destacou-se)

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema conector 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.

A propósito, o próprio Supremo Tribunal Federal já reconheceu a prerrogativa até mesmo do Município para dispor sobre matérias que digam respeito à segurança e aos direitos dos consumidores em serviços bancários.

Vistos. HSBC BANK BRASIL S.A. – BANCO MÚLTIPLO interpõe recurso extraordinário (folhas 195 a 204) contra acórdão proferido pela Segunda Turma Cível do Tribunal de Justiça do Distrito Federal e Territórios, assim do: DIREITO CONSTITUCIONAL.

MANDADO DE SEGURANÇA. LEI DISTRITAL Nº 2.547/2000. COMPETÊNCIA LEGISLATIVA CONCORRENTE. INCONSTITUCIONALIDADE AFASTADA. DEFESA DO CONSUMIDOR. TEMPO MÁXIMO DE PERMANÊNCIA DO CIDADÃO NAS FILAS BANCÁRIAS. MULTA. Em se tratando de normas destinadas à proteção do consumidor, patente a competência concorrente da União, dos Estados e do Distrito Federal (art. 24, VIII, CF), não havendo que se falar em inconstitucionalidade da Lei Distrital nº 2.547/2000 por invasão de competência legislativa. Os serviços que as instituições bancárias colocam à disposição dos clientes estão regidos pelo CDC, eis que se inserem no conceito consagrado no § 2º, do art. 3º, da Lei nº 8.078/90. Não viola direito líquido e certo do impetrante a lavratura de auto de infração, com a conseqüente imposição de multa por descumprimento das normas constantes da Lei Distrital nº 2.547/2000, de acordo com o disposto no art. 5º do mesmo diploma legal. Recurso improvido" (folha 166). Opostos embargos de declaração (folhas 167/168), foram rejeitados (folhas 170 a 179). Insurge-se, no apelo extremo, fundado na alínea "a", do permissivo constitucional, contra alegada contrariedade aos artigos 5º, incisos LXIX e LXX, 21, inciso VII, 22, inciso IX, 48, caput e inciso XIII, 163, inciso V e 192, inciso IV, da Constituição Federal, em razão de ter sido denegada a segurança que impetrou contra imposição de auto de infração que entende lavrado com fundamento em legislação inconstitucional. Processado sem contrarrazões (folha 207), o recurso foi admitido na origem (folhas 208 a 210), o que ensejou a subida dos autos a esta Corte. O recurso especial paralelamente interposto já foi definitivamente rejeitado pelo Superior Tribunal de Justiça (folhas 273 a 278). Decido. A irresignação não merece prosperar. E isso porque o acórdão recorrido aplicou ao caso a interpretação que esta Suprema Corte pacificou quanto ao tema ora em debate, qual seja, a plena possibilidade de que os Municípios editem legislação disciplinando o atendimento ao público em agências bancárias, dispondo até mesmo sobre o tempo máximo de espera em filas. Nesse sentido, cito o seguinte precedente: "RECURSO EXTRAORDINÁRIO. CONSTITUCIONAL CONSUMIDOR. INSTITUIÇÃO BANCÁRIA. ATENDIMENTO AO PÚBLICO. FILA. TEMPO DE ESPERA. LEI MUNICIPAL. NORMA DE INTERESSE LOCAL. LEGITIMIDADE. Lei Municipal n. 4.188/01. Banco. Atendimento ao público e tempo máximo de espera na fila. Matéria que não se confunde com a atinente às atividades-fim das instituições bancárias. Matéria de interesse local e de proteção ao consumidor. Competência legislativa do Município. Recurso extraordinário conhecido e provido" (RE nº 432.789/SC, Relator o Ministro Eros Grau, Primeira Turma, DJ de 7/10/05). Ressalte-se que, mais recentemente, foi reconhecida a repercussão geral da matéria constitucional em tela, decidindo-se, quanto ao mérito, pela confirmação de tal orientação jurisprudencial já assentada nesta Corte, conforme a seguinte decisão monocrática: "1. A hipótese dos autos versa sobre a validade de lei municipal que dispõe sobre o tempo de espera de clientes em filas de bancos. O acórdão entendeu pela constitucionalidade da Lei 3.975/99 do Município de Chapecó. 2. Este Tribunal, no julgamento do RE 610.221, de minha relatoria, reconheceu a existência da repercussão geral da matéria para que os efeitos do art. 543-B do CPC possam ser aplicados. Esta Corte firmou entendimento no sentido de que os municípios têm competência para legislar sobre assuntos de interesse local. Nesse sentido: AC 1.124-MC, rel. Min. Marco Aurélio, 1ª Turma, DJ 04.08.2006; AI 491.420-AgR, rel. Min. Cezar Peluso, 1ª Turma, DJ 24.03.2006; AI 709.974-AgR, rel. Min. Cármen Lúcia, 1ª Turma, DJe 26.11.2009; RE 432.789, rel. Min. Eros Grau, 1ª Turma, DJ 07.10.2005; AI 347.717-AgR, rel. Min. Celso de Mello, 2ª Turma, DJ 05.08.2005; AI 747.245-AgR, rel. Min. Eros Grau, 2ª Turma, DJe 05.08.2009; AI 574.296, rel. Min. Gilmar Mendes, 2ª Turma, DJ 16.06.2006; RE 559.650, rel. Min. Carlos Britto, DJe 02.12.2009. O acórdão recorrido não divergiu desse entendimento. 3. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso extraordinário. Com base nessa decisão, julgo prejudicados os pedidos de ingresso como amici curiae formulado pela Câmara Municipal do Rio de Janeiro (Petição STF 31.299/2010 - fls. 133-135) e pela Federação Brasileira de Bancos - FEBRABAN (Petição STF 40.545/2010 - fls. 155-

163). Publique-se. Brasília, 27 de agosto de 2010" (RE nº 610.221/SC, Relatora a Ministra Ellen Gracie, DJe de 18/10/10). Correta, pois, a decisão recorrida, a não merecer reparos. Ante o exposto, nego seguimento ao recurso. Publique-se. Brasília, 24 de agosto de 2011. Ministro DIAS TOFFOLI Relator (STF - RE: 601378 DF, Relator: Min. DIAS TOFFOLI, Data de Julgamento: 24/08/2011, Data de Publicação: DJe-167 DIVULG 30/08/2011 PUBLIC 31/08/2011 REPUBLICAÇÃO: DJe-169 DIVULG 01/09/2011 PUBLIC 02/09/2011). (Grifos nossos)

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 Representado de não fornecer senha de atendimento destinada ao controle do prazo de 15 minutos para o início do efetivo atendimento do consumidor que aguarda na fila dos caixas convencionais.

## **2.2 Da Prática Infrativa: O fornecedor não identifica os caixas destinados ao atendimento ao idoso.**

No tocante à autuação identificada no **item 2.1** do "Formulário de Fiscalização nº 12", verificou-se que o fornecedor não faz a identificação dos caixas destinados a idosos, contrariando o artigo nº 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 caixas, com vistas a garantir o caráter preventivo da proteção do consumidor idoso.

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 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 dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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, baseado também em princípios.

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 ‘caixas’, 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.

Importante destacar que, embora o Fornecedor afirme que a agência atuada possui cartaz informativo, não resta dúvidas de que na data da autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, os caixas destinados aos idosos não estavam devidamente identificados, conforme comprovado por meio do registro fotográfico de fls. 15/16, fundamentando, assim, a sustentação à anotação de violação ao artigo nº 71 da Lei Federal n.º 10.741/03.

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

prioritário, motivo pelo qual julgo subsistente a infração correspondente ao item 2.1 do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

**2.3 Da Prática Infrativa: O fornecedor não afixa placa, junto ao caixa, com informação acerca da disponibilidade de exemplar do Código de Defesa do Consumidor.**

Como se pode verificar, a autuação referente ao item 6.12 do Auto de Fiscalização nº 225.22 ocorreu por desrespeito ao direito à informação, face à ausência de informativo sobre a ausência do Código de Defesa do Consumidor.

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.

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.

PAULO BONAVIDES (2000) (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros - 10.ed.- página 524 e ss.) (destacou-se).

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 dever de informar, imposto a quem produz, importa ou comercializa coisas ou presta serviços, se justifica em razão de se enfrentarem nessa peculiar relação um profissional e um profano, e a lei tem um dever tuitivo com este último. ROBERTO M. LOPEZ CABANA (Revista do Direito do Consumidor nº 37 – pag. 66 – Ano 10 – janeiro a março de 2001 – Ed. Revista dos Tribunais).

O dever de informar tem raiz no tradicional princípio da boa-fé objetiva, significante da representação que um comportamento provoca no outro, de conduta



matrizada na lealdade, na correção, na probidade, na confiança, na ausência de intenção lesiva ou prejudicial. A boa-fé objetiva é regra de conduta dos indivíduos nas relações jurídicas obrigacionais. Interessam as repercussões de certos comportamentos na confiança que as pessoas normalmente depositam. Contudo, o dever de informar não é apenas a realização do princípio da boa-fé. O desenvolvimento do direito do consumidor foi além, transformando-o no correspectivo do direito à informação, como direito fundamental, e o elevando a condicionante e determinante do conteúdo da prestação principal do fornecedor.

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, 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.

Vale transcrever, a propósito, as lições de JORGE ALBERTO QUADROS DE CARVALHO SILVA, in "Código de Defesa do Consumidor Anotado", Saraiva, 2.001, pág.12:

O princípio da transparência, essencialmente democrático que é, ao reconhecer que, em uma sociedade, o poder não é só exercido no plano da política, mas também da economia, surge no Código de Defesa do Consumidor, com o fim de regulamentar o poder econômico, exigindo-lhe visibilidade, ao atuar na esfera jurídica do consumidor.

No Código de Defesa do Consumidor, ele fundamenta o direito à informação, que se encontra presente nos arts.4º, caput, 6º, III, 8º, caput, 31, 37, §3º, 46 e 54, §§3º e 4º, e implica assegurar ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor.

De acordo com o princípio da transparência (full disclosure), explica Fábio Ulhôa Coelho, não basta ao empresário abster-se de falsear a verdade, deve ele transmitir ao consumidor em potencial todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o fornecimento.

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;

Por seu turno, 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 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 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.

Embora o Fornecedor alegue que a irregularidade já foi sanada, na data da fiscalização do Procon-MG não encontrou, na diligência realizada, a referida placa.

A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes. Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

APELAÇÃO CÍVEL - ADMINISTRATIVO - AÇÃO ANULATÓRIA DE DÉBITO - MULTA APLICADA PELO PROCON - IRREGULARIDADES DO SERVIÇO DE ATENDIMENTO AO CONSUMIDOR - SAC - COMPROVAÇÃO - MONTANTE DA MULTA - PRINCÍPIOS DA LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - REDUÇÃO - POSSIBILIDADE. Considerando que a apelante não cumpriu com o ônus que lhe competia, a teor do art. 373, I, do CPC, deixando de comprovar a inexistência das irregularidades demonstradas nos processos administrativos que tramitaram no âmbito do PROCON/MG, conclui-se pela subsistência destas, devendo, destarte, ser mantida a penalidade de multa aplicada. De acordo com o art. 57 do CDC, a pena de multa administrativa aplicada deve ser pautada nos princípios da proporcionalidade/razoabilidade, e atender aos seguintes parâmetros: gravidade da infração, vantagem auferida pelo fornecedor e condição econômica do fornecedor.

O valor da multa deve ser adequado às peculiaridades de cada caso, mas se arbitrada a penalidade em patamar desproporcional à infração cometida de modo a penalizar excessivamente a empresa, prudente a sua redução.

(...) Desse modo, deve prevalecer a conclusão acerca da existência de irregularidades a ensejar a aplicação da penalidade de multa em desfavor da recorrente, mormente porque os ilícitos foram reconhecidos por agentes fiscais do quadro de pessoal do PROCON/MG, dotados de fé pública (...) (APELAÇÃO CÍVEL Nº 1.0000.17.086465-6/002 -COMARCA DE BELO HORIZONTE -APELANTE(S): CEMIG DISTRIBUICAO S.A - APELADO(A)(S): ESTADO DE MINAS GERAIS, publicado em 24/04/2018) (grifou-se).

Corroborando esse entendimento:

Quanto à regularidade formal do processo administrativo que levou à aplicação da multa à Apelante, verifica-se que o auto de infração (fl. 95) descreveu de forma clara o acontecido, tendo a Autora apresentado defesa escrita (fls. 92/94), que foi indeferida conforme decisão fundamentada à fl. 123, bem como recurso administrativo contra a referida decisão (fls. 128/135), o que afasta a alegação de cerceamento de defesa e reforça a legalidade do processo administrativo que levou à aplicação da penalidade.

A alegação de falta de provas do horário em que o cliente chegou ao estabelecimento e foi atendido mostra-se descabida, haja vista que o Auto de Infração nº 1906 (fl. 95), é explícito em informar que a autuação não foi realizada apenas com fulcro no relatado pelo consumidor, uma vez que, diante da denúncia por ele formalizada, o PROCON realizou diligência no estabelecimento bancário, verificando in loco que, realmente, a CEF não atendia o consumidor no tempo regulamentar de 20 (vinte) minutos, estabelecido na Lei Estadual nº 4.223/03 e na Lei Municipal nº 6.652/92. Assim, não há que se falar em falta de provas no caso, pois o auto de infração lavrado por fiscal goza de presunção de veracidade, não tendo a Autora colacionado qualquer elemento capaz de ilidir tal presunção. Aliás, vê-se das informações constantes dos autos, não impugnada pela Autora, que o fiscal autuante chegando a agência bancária retirou a senha nº 898, às 15h09min e somente foi atendido às 15h38min, havendo uma demora de aproximadamente 30 minutos. (TRF2-Inteiro Teor. 10544020114025103 0001054-40.2011.4.02.5103, data de publicação 13/08/2012) (destacou-se)

Não resta dúvidas que na data da autuação realizada pelos fiscais do PROCON o Fornecedor não disponibilizava aos consumidores informativos sobre a existência na agência de Código de Defesa do Consumidor.

A constatação foi feita *in loco* pelos fiscais do Procon-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

**Logo, diante do exposto, julgo subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente ao item "6.12" do formulário de fiscalização dos serviços bancários.**

#### **2.4 Das penalidades impostas na lei nº 8.078/90.**

Antes de adentrar à parte dispositiva da presente decisão, faz-se necessário discorrer sobre as penalidades possíveis ao caso.

As previsões legais traçadas na Lei nº 8.078/90 são de observância obrigatória a todos os órgãos e esferas integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG já firmou entendimento que a aplicabilidade da pena de advertência aos processos do Procon-MG, há de se encontrar elencada dentre as sanções administrativas do artigo 56 da Lei nº 8.078/90.

A Junta Recursal ainda consignou, no julgamento do Recurso nº 16.481/2018, 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.

O entendimento é que 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 contrariá-los. Quaisquer normas contrárias às disposições da Lei nº 8.078/90 ameaçarão o diálogo das fontes entre os microssistemas 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.

Desta feita, penalidades serão fixadas segundo a verificação dos 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, não há que se falar em aplicação da Lei 14.235/02.

Ressalte-se que, observados os critérios impostos pela Lei nº 8.078/90, a fixação das multas não passa pela discricionariedade das autoridades administrativas. Vale acrescentar que tais critérios são do alcance de todos os órgãos consumeristas e das empresas fiscalizadas, pelo que não há qualquer elemento surpresa ou subietivo na sua aplicação.

Por fim, esclareço que o ato administrativo relativo à aplicação de sanção à empresa Representada observa os princípios da proporcionalidade e da razoabilidade.

Logo, tratados os devidos aspectos sobre os critérios legítimos para a fixação da pena de multa, passa-se ao julgamento do presente caso.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa do art. 2º da Lei Estadual 14.788/03; art. 71, §§3º e 4º da Lei Federal 10.741/03; art. 6º, IV, art. 7º, art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; e art. 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97 e art. 2º da Lei Estadual 14.235/02.

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. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 14/19, figura no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 21, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

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 do infrator, 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 14/19.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade das informações prestadas pelo Banco do Brasil às fls. 45/46, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, no valor de R\$ 133.055.578.000,00 (cento e trinta e três bilhões, cinquenta e cinco milhões e quinhentos e setenta e oito mil reais). Considerando que o infrator possuía, no ano de 2021, 3.980 (três mil e 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 e quarenta e nove reais e setenta e quatro centavos).

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.

A saber, infere-se do Relatório de Análise de Desempenho, obtido no site do Banco do Brasil, que a instituição financeira atingiu em 2021 um lucro líquido de R\$ 21 bilhões (<https://api.mziq.com/mzfilemanager/v2/d/5760dff3-15e1-4962-9e81-322a0b3d0bbd/d9dc33d2-3975-3e3e-2774-103e2959638d?origin=1>).

Consta ainda que o Resultado Operacional do Banco do Brasil, no ano de 2021, atingiu a quantia de R\$ 28.046.991.000,00 (vinte e oito bilhões e quarenta e seis milhões e novecentos e noventa e um mil reais). 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 fornecedora que apresentou lucros expressivos e

rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, e, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Grande Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Feitas estas considerações e com base na receita bruta arbitrada levando-se em consideração a Receita da Intermediação Financeira, calculo a receita mensal média no valor de R\$ R\$ 2.785.920,81 (dois milhões, setecentos e oitenta e cinco mil, novecentos e vinte reais e oitenta e um centavos), que 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 14/19, 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 14/19.

e) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII e IX do artigo 26 do Decreto 2.181/97, pelo que aumento a pena em 1/3 (um terço), totalizando o *quantum* de R\$ 118.103,50 (cento e dezoito mil, cento e três reais e cinquenta centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos.

f) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 14/19. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 157.471,33 (cento e cinquenta e sete mil, quatrocentos e setenta e um reais e trinta e três centavos).

Desse modo, fixo a **MULTA DEFINITIVA** no valor de R\$ 157.471,33 (cento e cinquenta e sete mil, quatrocentos e setenta e um reais e trinta e três centavos).

**ISSO POSTO, determino:**

1) a intimação do Representado no endereço indicado à fl. 2 dos autos, para que, no prazo de 10 dias úteis, a contar do recebimento da notificação:

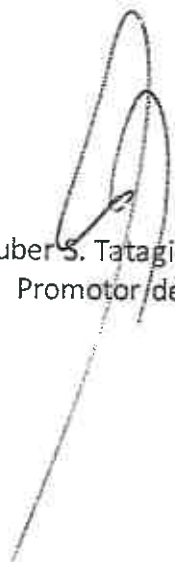
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (C/C nº 6141-7 – Agência nº 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de R\$ 141.724,20 (cento e quarenta e um mil, setecentos e vinte e quatro reais e vinte centavos), por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 37 da Resolução PGJ n.º 14/19, 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, nos termos dos arts. 46, §2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97, acompanhado do DRE/2021 da agência infratora, caso deseje contestar o valor da multa aplicada.

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, 27 de janeiro de 2023.



Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Janeiro de 2023			
<b>Infrator</b>	Banco do Brasil		
<b>Processo</b>	0024.22.005201-3		
<b>Motivo</b>	Auto de infração nº 225.22		
<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 31/12/2023			249,71%
Valor da UFIR com juros até 31/12/2023			3,7213
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 744,25</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.163.750,83</b>
Multa base			R\$ 88.577,62
Acréscimo de 1/3 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 118.103,50
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 157.471,33
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº 14/19)			R\$ 141.724,20

