



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso n.º 15.502/2018
Processo Administrativo n.º 0517.15.000026-6/002
Comarca de Poço Fundo
Recorrente: Banco do Brasil S.A.
Recorrido: Primeira Turma da Junta Recursal do Procon-MG

RELATÓRIO

Ao relatório constante de fls. 24-24v, devo acrescentar que a Primeira Turma desta Junta Recursal, em reexame necessário, à unanimidade de votos, julgou subsistente a infração de descumprimento do limite temporal de 15 minutos para atendimento do cliente, contados do momento em que ele entrar na fila até seu efetivo atendimento (art. 1.º da Lei Estadual n.º 14.235/02). Em razão disso, aplicou-lhe a pena de multa no valor de R\$ 6.961,68 (fls. 25-29v).

Inconformado, o Banco interpôs recurso a este Órgão Colegiado no qual sustenta:

- a) o movimento bancário do dia 12.01.15 “superou o normal, especialmente, em virtude de se tratar de vencimento de obrigações existentes no início de ano, tais como IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), matrículas escolares, IPVA e muitos optam em realizar o pagamento em agências bancárias e não em lotéricas” (fls. 35-36), e
- b) a multa aplicada viola aos princípios da razoabilidade e da proporcionalidade.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

Ao final, pugna pela reforma da decisão e pela manutenção do arquivamento, nos termos da decisão de primeiro grau (fls. 34-38).

Essa é a síntese dos fatos.

Ao douto revisor.

Belo Horizonte, 26 de abril de 2019.

LUCIANO FRANÇA DA SILVEIRA JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso n.º 15.502/2018

Recurso n.º 15.502/2018
Processo Administrativo n.º 0517.15.000026-6/002
Comarca de Poço Fundo
Recorrente : Banco do Brasil S.A.
Recorrido: Primeira Turma da Junta Recursal do Procon-MG

ACÓRDÃO

Acorda a Segunda Turma da Junta Recursal do Programa Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor (Procon-MG), em conformidade com a ata de julgamentos, incorporando neste o relatório de fls., à unanimidade de votos, negar provimento ao recurso.

Belo Horizonte, 28 de junho de 2019.

LUCIANO FRANÇA DA SILVEIRA JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

V O T O

INSTITUIÇÃO FINANCEIRA. RECURSO VOLUNTÁRIO. TEMPO DE ESPERA NA FILA. DESCUMPRIMENTO DO PRAZO FIXADO NO ARTIGO 1.º DA LEI ESTADUAL N.º 14.235/02. INFRAÇÃO CONFIGURADA. MULTA. PROPORCIONALIDADE E RAZOABILIDADE. PRINCÍPIOS NÃO VIOLADOS. DECISÃO MANTIDA. RECURSO AO QUAL SE NEGA PROVIMENTO.

O recurso merece conhecimento, na medida em que estão atendidos os pressupostos de admissibilidade recursal intrínsecos (cabimento, legitimação e interesses em recorrer), e também extrínsecos (tempestividade [o Aviso de Recebimento foi recebido em 08.2.2018 e o recurso foi interposto em 21.2.2018 – fls. 33 e 34-38]; regularidade formal e inexistência de fato impeditivo ou extintivo do poder de recorrer).

I- TEMPO DE ESPERA NA FILA. LIMITE TEMPORAL DESCUMPRIDO. INFRAÇÃO RATIFICADA

Inicialmente, sustenta o recorrente que o dia 12.1.2015, referido na reclamação do consumidor João Batista Carvalho Firmo –, foi de muito movimento na agência bancária “em virtude de se tratar de vencimento de obrigações existentes no início de ano, tais como IPTU (Imposto Predial e Territorial Urbano), matrículas escolares, IPVA e muitos optam em realizar o pagamento em agências bancárias e não em lotéricas” (fls. 35-36).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

Entretanto, equivocadamente a instituição financeira, pois as únicas hipóteses previstas na Lei Estadual n.º 14.235/02 que justificam o descumprimento do prazo de 15 minutos são problemas na transmissão de dados ou na telefonia, falta de energia elétrica ou greve de pessoal (artigo 6.º), situações não verificadas naquele dia.

Embora a agência bancária tente justificar o atraso de quase 2 horas – 1h52min para ser mais exato (fl. 3) –, no movimento ocasionado em decorrência da procura para pagamento das contas citadas – IPTU, IPVA e matrícula escolar – esse movimento nada tem de extraordinário. Ao contrário, uma vez que se tratam de tributos e encargos escolares com datas de vencimento programadas anualmente para a mesma época, podem ser antevistos com muito tempo de antecedência.

Essa matéria não comporta mais discussão, merecendo trazer à colação os acórdãos mais recentes do Tribunal de Justiça mineiro:

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO INDENIZATÓRIA - PEDIDO DE JUSTIÇA GRATUITA - PESSOA FÍSICA - DECLARAÇÃO DE HIPOSSUFICIÊNCIA ECONÔMICO-FINANCEIRA - PRESUNÇÃO "JURIS TANTUM" - CONCESSÃO DO BENEFÍCIO - CABIMENTO - ESPERA EM FILA DE BANCO - DEMORA NO ATENDIMENTO - AUSÊNCIA DE RAZOABILIDADE NA PRESTAÇÃO DO SERVIÇO - PERDA DO TEMPO ÚTIL - DANO MORAL - CONFIGURAÇÃO - "QUANTUM" INDENIZATÓRIO - FIXAÇÃO.

- Para a concessão do benefício da justiça gratuita, basta a simples afirmação da parte de que não possui condições de arcar com as despesas do processo, sem prejuízo próprio ou de sua família.

- Não tendo o magistrado apreciado devidamente o pedido de justiça gratuita e considerando a presunção de veracidade da declaração de pobreza, deve ser



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

concedida a benesse ao apelante.
- Submeter o consumidor ao aguardo para atendimento bancário por mais de 02 (duas) horas ultrapassa os limites da razoabilidade e viola direitos da personalidade do sujeito, o que configura dano moral, passível de reparação.
- A perda de tempo útil da parte autora constitui situação de evidente desrespeito ao consumidor, sendo passível de reparação.
- O valor da indenização por danos morais deve ser fixado de forma proporcional às circunstâncias do caso e com razoabilidade.
(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0512.16.001520-6/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Evandro Lopes da Costa Teixeira, julgamento em 04.04.2019, publicação da súmula em 16.04.2019)

APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO DE INDENIZAÇÃO POR DANOS MORAIS - ESPERA DO USUÁRIO PARA ATENDIMENTO EM FILA DE AGÊNCIA BANCÁRIA - TEMPO EXCESSIVO -- FALHA NA PRESTAÇÃO DE SERVIÇOS DA INSTITUIÇÃO FINANCEIRA - REPERCUSSÃO NA ESFERA INDIVIDUAL DO AUTOR - RESPONSABILIDADE CIVIL DO BANCO - LESÃO ANÍMICA CONFIGURADA - VALOR DA INDENIZAÇÃO - CRITÉRIOS DE ARBITRAMENTO.
- As prestadoras de serviços respondem, objetivamente, por prejuízos decorrentes de falha na consecução das suas atividades, por se tratar de responsabilidade oriunda do risco do empreendimento.
- A espera por atendimento em fila de Agência Bancária, quando excede, consideravelmente, o tempo estipulado em Leis Estadual e Municipal, bem como não é validamente justificada pela Instituição Financeira e repercute, negativamente, na esfera dos direitos de personalidade do usuário, materializa situação abusiva e deflagradora de dano moral.
- No arbitramento do valor indenizatório devem ser observados os critérios de moderação, proporcionalidade e razoabilidade em sintonia com o ato ilícito e as suas repercussões.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG

Recurso nº 15.502/2018

(TJMG - Apelação Cível n.º 1.0479.16.011200-5/001, Órgão julgador: 17ª Câmara Cível, Relator: Des. Roberto Vasconcellos, julgamento em 14.03.2019, publicação da súmula em 02.04.2019)

II – MULTA QUE NÃO VIOLA AOS PRINCÍPIOS
DA RAZOABILIDADE E DA
PROPORCIONALIDADE

Concernente ao valor da sanção pecuniária, entendo inexistir a violação principiológica sustentada em recurso.

No caso *sub examine*, a Primeira Turma considerou que a infração imputada ao Banco do Brasil está enquadrada no grupo III (artigo 60, III, item 1 – “colocar no mercado de consumo produtos ou serviços em desacordo com as normas regulamentares de fabricação, distribuição ou apresentação” – arts. 18, § 6º, II, e 39, VIII, CDC), aplicando o fator “3”.

No tocante à obtenção de vantagem, entendeu que a instituição financeira não a auferiu – fator “1”.

Quanto à condição econômica, adotou a informação trazida aos autos pelo Banco do Brasil (fls. 15-16), de onde se infere que o faturamento bruto da agência bancária no exercício de 2014 foi de R\$ 5.169.341,76.

Ora, a sanção pecuniária tem dupla finalidade, educar o estabelecimento comercial e forçá-lo a corrigir a prática infrativa eventualmente verificada.

Para cumprir esses papéis, deve a sanção corresponder a uma quantia que realmente produza esses efeitos, sem, entretanto, ser vultosa a ponto de se caracterizar como confiscatória.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

No caso *sub*, não seria nem razoável nem proporcional impor ao Banco do Brasil uma multa de valor insignificante, sob pena de se ver perpetuar a situação vivenciada pelo consumidor que formalizou a reclamação.

O que fez a multa cominada alcançar o valor de R\$ 6.961,68 é justamente o porte econômico da instituição financeira, aliado à natureza da infração.

A Egrégia 12.^a Câmara de Direito Público do Tribunal de Justiça do Estado de São Paulo, analisando matéria similar, assim se pronunciou:

ACÇÃO ORDINÁRIA - ANULAÇÃO DE MULTA ADMINISTRATIVA - Violação ao art. 31 do Código de Defesa do Consumidor - Penalidade escorreamente aplicada, nos termos dos artigos 56 e 57 do diploma legal referido c/c as Portarias regulamentares nº 06/00 e nº 26/06 do PROCON/SP - **Razoabilidade do valor atribuído à multa, haja vista tratar-se da maior indústria de alimentos do mundo** - Devido processo legal administrativo observado - Pleno exercício do direito ao contraditório e à ampla defesa - Alteração da r. sentença de primeiro grau que se impõe - Recursos voluntário e ex officio providos. (TJSP – Reexame n.º 0106975-09.2008.8.26.0053, Órgão julgador: 12.^a Câmara de Direito Público, Relator: Wanderley José Federighi, data do julgamento: 23.5.2012 e data de publicação: 25.6.2012) (grifo nosso).

Por fim, com base nos fatos ora apresentados, não considero plausível a alegada desproporcionalidade/irrazoabilidade entre a prática infracional e o valor da sanção imposta à instituição financeira.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

Por todo o exposto, nego provimento ao
recurso.

É como voto.

Belo Horizonte, 28 de junho de 2019.

LUCIANO FRANÇA DA SILVEIRA JÚNIOR
Procurador de Justiça
Relator



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROCURADORIA-GERAL DE JUSTIÇA

Junta Recursal Promotor de Justiça Francisco José Lins do Rêgo Santos – Procon-MG
Recurso nº 15.502/2018

O PROCURADOR DE JUSTIÇA DENILSON FEITOZA PACHECO

VOTO

De acordo.

O PROCURADOR DE JUSTIÇA MÁRCIO GOMES DE SOUZA

VOTO

De acordo.

SÚMULA: à unanimidade de votos, negaram provimento ao recurso.