

Processo Administrativo nº 0024.21.005152-0

Representado: Banco Brasil S/A



## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 3610 do Banco Brasil S/A, situada na Avenida Antônio Carlos, nº 6627, bairro Pampulha, CEP 30.270-901, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/2222-59, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 28/04/2021, às 12 (doze) horas (um) 01 minuto e, 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 dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público. (art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90, e art. 12, IX, "a", Decreto Federal 2.181/97) (item 4.1);
2. O fornecedor foi atuado por não informar sobre o risco de contaminação da covid-19. (Lei 8.078/90, art. 6º, I, art. 8º, *caput* e §2º, art. 39, VIII, c/c Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 n.º 17/20).

Ao final, os fiscais fizeram as seguintes observações:

Monitoramento das agências bancárias.  
Houve registro fotográfico.  
O fornecedor foi fiscalizado em 08/04/2014, sendo atuado.

O Banco do Brasil foi notificado no próprio auto de fiscalização, através da Sra. Heloisa Santos Rebolleto Raposo, 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.

Consta anexada à fl. 15 imagem fotográfica registrada da parte interna da Agência nº 3368 do Banco do Brasil, e anexada à fl. 16 senha de atendimento convencional e senha de atendimento não correntista.

O Banco apresentou Defesa às fls. 17/19, acompanhada de imagem fotográfica (fl. 19-v), do demonstrativo de resultado financeiro (fls. 20/21) e do Estatuto Social (fls. 22/38).

Em sua defesa, o Banco alegou, inicialmente sobre a tempestividade da defesa, e em seguida, afirmou a ausência de cabine individuais nos caixas, ocorrer em razão da necessidade de abertura de procedimentos nos termos e regras da licitação, compras e contratação por sociedade de economia mista, incompatível com o procedimento mensal e rotineiro PROCON.

Nos que diz respeito a atuação por ausência de informação sobre o risco de contaminação por COVID-19, arguiu o Banco do Brasil, atender todas as orientações das portarias do Ministério da Saúde, e obter afixado, informativo sobre o risco de contaminação. Além disso, afirma os funcionários usarem máscara, realizando a higienização dos equipamentos no intervalo de no máximo 02 (duas) horas.

Diante das argumentações contidas em sua defesa, o Banco do Brasil pugna pela declaração de insubsistência do auto de infração.

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.43/45. Além disso, lhe foi oportunizada a apresentação de Alegações Finais, para o caso de não ter o infrator interesse na celebração de Acordo (fl. 42).

Assim, ante a negativa de formalizar o ajustamento das práticas autuadas, vieram aos autos Alegações Finais (fls. 51/53), acompanhadas dos documentos de fls. 54/91.

Em sede de Alegações Finais, o Banco reiterou *in totum* sua defesa, e ainda alegou que o fiscal não teria fundamentado a legislação aplicável, acerca da necessidade de cabines no atendimento presencial.

Além do mais, afirmou a o Estado ter exorbitado de sua competência, invadindo competência privativa da União de legislar sobre matérias relacionadas às instituições financeiras, ferindo o princípio constitucional da isonomia.

É o necessário relatório.

## **2. DA FUNDAMENTAÇÃO**

### **2.1. Competência do Procon para fiscalizar instituições financeiras**



A alegação do Representado de que, é competência exclusiva da União Federal legislar sobre a matéria relacionada as instituições financeiras, deve ser rejeitada.

A esse respeito, cumpre mencionar que a competência da União para legislação sobre a estruturação do Sistema Financeiro Nacional não impede a atuação do Estado.

Isso porque, a Lei Estadual 12.971/98 e a atuação do Programa de Proteção e Defesa do Consumidor, ambas matérias atinentes estão veiculadas à proteção e à segurança do consumidor em estabelecimentos bancários, a competência do Estado para legislar sobre o assunto encontra-se amparada pelo art. 24 da CR/88.

Além do mais, o PROCON-MG pretende proporcionar a defesa do consumidor, que é amparada constitucionalmente (CR/88, art. 5º, XXXII), e pelo Código de Defesa do Consumidor – Lei 8.078/90 – é 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.

Portanto, a atuação do órgão de defesa do consumidor não se encontra atrelada, ou mesmo vinculada, a opção de outros órgãos ou entidades com atribuições equivalentes.

A propósito, o Superior Tribunal de Justiça 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:

**ADMINISTRATIVO - FUNCIONAMENTO DOS BANCOS -EXIGÊNCIAS CONTIDAS EM LEI ESTADUAL E MUNICIPAL - LEGALIDADE. 1. A jurisprudência do STF e do STJ reconheceu como possível lei estadual e municipal fazerem exigências quanto ao funcionamento das agências bancárias, em tudo que não houver interferência com a atividade financeira do estabelecimento (precedentes). 2. Leis estadual e municipal cuja arguição de inconstitucionalidade não logrou êxito perante o Tribunal de Justiça do Estado do RJ. 3. Em processo administrativo não se observa o princípio da "non reformatio in pejus" como corolário do poder de autotutela da administração, traduzido no princípio de que a administração pode anular os seus próprios atos. As exceções devem vir expressas em lei. 4. Recurso ordinário desprovido.**

(STJ -RMS: 21981 RJ 2006/0101729-2, Relator: Ministra ELIANA CALMON, Data de Julgamento: 22/06/2010, T2 -SEGUNDA TURMA, Data de Publicação: DJe 05/08/2010) (***Destaque nosso***).

No mesmo sentido, recente julgado do e. Tribunal de Justiça de Minas Gerais reconheceu a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local,

dentre os quais estão incluídas as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - MULTA ADMINISTRATIVA - NULIDADE DA CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - NÃO DEMONSTRADA - ASSUNTO DE INTERESSE LOCAL - COMPETÊNCIA LEGISLATIVA MUNICIPAL - RECONHECIDA - VALOR DA SANÇÃO - LEGALIDADE, RAZOABILIDADE E PROPORCIONALIDADE - OBSERVADOS - SENTENÇA MANTIDA.

- A Certidão de Dívida Ativa goza de presunção legal de certeza e liquidez, pelo que constitui ônus do embargante a demonstração inequívoca da presença de qualquer nulidade do título.

**- É pacífica a jurisprudência do Supremo Tribunal Federal ao reconhecer a competência dos municípios para legislar sobre assuntos de interesse local, dentre os quais se incluem as medidas que propiciem mais efetividade e segurança aos usuários de serviços bancários.**

- Não cabe ao Judiciário analisar o mérito do processo administrativo impugnado, em respeito à discricionariedade da Administração Pública, sob pena de violação ao princípio da separação das funções do Estado, de modo que é de se reconhecer a regularidade do procedimento administrativo em que se constatou a prática de infrações e se determinou a aplicação de penalidade.

- É possível o exame do valor da multa constante de autuações fiscais realizadas pelo PROCON, em atenção aos cânones da razoabilidade e da proporcionalidade. Inexistem razões jurídicas para a redução da sanção, quando atender ao princípio da legalidade e aos referidos postulados, não se descurando do notório caráter inibitório e sancionador.

- Recurso não provido.

(TJMG - Apelação Cível 1.0000.21.023154-4/001, Relator Des. Roberto Apolinário de Castro, 5ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 06/05/2021, Data de Publicação: DJe 10/05/2021 - **Destaque nosso**).

Dessa forma, destaca-se a constitucionalidade da Lei Estadual n.º 12.971/98, eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras.

O egrégio Tribunal de Justiça de Minas Gerais, em julgado recente, decidiu pela constitucionalidade da Lei n.º 12.971/98:

APELAÇÃO CÍVEL - EMBARGOS À EXECUÇÃO FISCAL - IMPROCEDÊNCIA - MULTA APLICADA PELO PROCON ESTADUAL - INSTITUIÇÃO BANCÁRIA - IRREGULARIDADES - LEI ESTADUAL Nº 12.971/98 - CONSTITUCIONALIDADE - CÓDIGO DE DEFESA DO CONSUMIDOR - CERTIDÃO DE DÍVIDA ATIVA - VALIDADE - PRESUNÇÃO DE CERTEZA E LIQUIDEZ DA CDA NÃO INFIRMADA PELO EMBARGANTE - ÔNUS DA PROVA - VALOR DA MULTA - MANUTENÇÃO - SENTENÇA MANTIDA. **1. Inexiste a alegada inconstitucionalidade da legislação estadual mencionada, porquanto os estados tem competência legislativa para dispor**

sobre regras de comodidade e segurança ao atendimento dos usuários das instituições bancárias, como a instalação de cabines individuais e divisórias (artigo 24, V, VIII e §2º DA CR/88), na esteira dos precedentes dos Tribunais Superiores. 2. Deixando o recorrente de produzir prova hábil à desconstituição da presunção da liquidez e certeza da certidão de dívida ativa, a teor do artigo 204 do CTN e do artigo 3º da LEF, ônus que lhe incumbia (artigo 373, I do CPC), deve ser mantida a sentença de improcedência dos embargos, não se aferindo a nulidade da CDA, tampouco que a multa aplicada esteja em dissonância com os princípios da razoabilidade e proporcionalidade. 3. Recurso não provido. (TJMG –Apelação Cível 1.0000.21.046920-1, Relatora Desembargadora Teresa Cristina da Cunha Peixoto, 8ª Câmara Cível, Data de Julgamento: 29/04/2021, Data de Publicação: DJe 03/05/2021 -Destaque nosso)

Assim, não há como acatar a tese de que se trata de matéria cuja competência para legislar seria exclusiva da União.

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

### 3 - MÉRITO

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 23.21, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ nº 14/19.

**I – Da Prática Infrativa: o fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90, e art. 12, IX, “a”, Decreto Federal 2.181/97) (item 4.1)**

Relativamente à autuação pela ausência de cabines individuais nos Caixas de Atendimento ao Público, descrita no item 4.1 do “Formulário de Fiscalização nº 12”, 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.

Referida alteração 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.

Normalmente, o 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 furtar, 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, biombos ou estruturas similares, nos locais em que haja movimentação de dinheiro (caixas eletrônicos/autoatendimento).

A existência de cabines individuais indevassáveis, 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.

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 consequente 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 irrisignação 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 Lucia, 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 06.08.2009; 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, as Leis Estaduais nº 12.971/98 e nº 19.433/11 são constitucionais, eficazes e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não fornecer cabines individuais nos caixas de atendimento ao público.

Ademais, os mecanismos utilizados pela referida lei 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.

Importante destacar que a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento convencional, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fl. 15, conferindo, assim, sustentação à anotação de violação ao art. 2º, VI, da Lei Estadual n.º 12.971/98.

**Diante do exposto, julgo subsistente a infração referente ao item 4.1 do formulário de fiscalização.**

**II – Da Prática Infrativa: O fornecedor foi atuado por não informar sobre o risco de contaminação da covid-19. (Lei 8078/90, art. 6º, I, art. 8º, caput e §2º, art. 39, VIII, c/c Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 nº 17/20)**

Primeiramente, vale salientar que o artigo 6º Código de Defesa do Consumidor elenca uma série de diretrizes a serem observadas por todos que participam da relação de consumo, tais como o Direito à Proteção da Vida, Saúde e Segurança (art. 6º, I), Direito à educação sobre o consumo, liberdade de escolha e igualdade nas contratações (art. 6º, II), Direito à Informação (art. 6º, III), Direito de proteção contra publicidade enganosa ou abusiva (art. 6º, IV), Direito à proteção contratual (art. 6º, V), Direito à prevenção e reparação de danos (art. 6º VI), Direito de acesso à Justiça (art. 6º VII), Direito à inversão do ônus da prova (art. 6º VIII), e Direito à adequada e eficaz prestação dos serviços públicos (art. 6º, X).

Isso porque todo estabelecimento comercial e/ou bancário, frequentado por





considerável número de pessoas, tornou-se potencialmente nocivo à saúde dos consumidores que buscam a prestação dos serviços ali disponibilizados. Tanto é que foi adotado o fechamento do comércio, em escala mundial, mantendo-se apenas as atividades e prestações de serviços considerados essenciais.

Passando à questão do dever correlato de prestar informações sobre o risco de contaminação, primeiramente vale destacar que, no caso das agências bancárias, o risco de contágio pode ser agravado pela existência de equipamento e dispositivos de uso comum e compartilhado, como caixas eletrônicos, leitores digitais e portas giratórias que exigem o contato constante por centenas de pessoas que todos os dias buscam atendimento bancário, frise-se, não só para o saque de auxílio emergencial.

Vale ressaltar que até mesmo um simples aperto de mãos se tornou uma atitude ameaçadora à saúde. O que se dizer de estabelecimentos, onde ocorrem ampla circulação de pessoas.

Destarte, ainda que a natureza intrínseca à atividade desenvolvida pelo prestador de serviços não seja considerada perigosa à saúde de seus usuários, circunstancialmente, assumiu este caráter, e o que é pior, pela própria negligência do dever de observar as regras impostas pelas autoridades públicas e sanitárias para contenção da COVID-19.

Restou comprovada, portanto, a falha na prestação do serviço fornecido pela Representada, nos termos do art. 14 do CDC, *in verbis*:

Art. 14. O fornecedor de serviços responde, independentemente da existência de culpa, pela reparação dos danos causados aos consumidores por defeitos relativos à prestação dos serviços, bem como por informações insuficientes ou inadequadas sobre sua fruição e riscos.

§ 1º O serviço é defeituoso **quando não fornece a segurança que o consumidor dele pode esperar**, levando-se em consideração as circunstâncias relevantes, entre as quais:

- I – o modo de seu fornecimento;
- II – o resultado e os riscos que razoavelmente dele se esperam;
- III – a época em que foi fornecido. (**grifamos**)

Tais circunstâncias se encaixam perfeitamente ao caso versado nos autos, eis que a irregularidade verificada durante a prestação do serviço bancário se deu em desconformidade com as regras editadas pelas autoridades competentes, gerando ao consumidor um risco não esperado pela atividade desenvolvida, em época de grave crise sanitária provocada pelo avanço do COVID-19.

A propósito, doutrina Sérgio Cavalieri Filho:

Trata-se de **responsabilidade objetiva pelo fato do serviço**, fundada na teoria do risco do empreendimento, segundo a qual **todo aquele que se dispõe a exercer alguma atividade no campo do fornecimento de bens e serviços tem o dever de responder pelos fatos e vícios resultantes do empreendimento independentemente de culpa**. Este dever é **imaneante ao dever de obediência às normas técnicas e de segurança**, decorrendo a responsabilidade do simples fato de dispor-se alguém a realizar atividade de executar determinados serviços. Em suma, os riscos do empreendimento correm por conta do fornecedor (de produtos e serviços) e não do consumidor. (**Programa de Responsabilidade Civil**. São Paulo: Malheiros Editores, 2003, p. 402) (**Destacou-se**).

Assim, pode-se dizer que a atividade se tornou uma ameaça à saúde do usuário, pela atitude do próprio fornecedor que deixou de adotar as medidas prescritas pelas autoridades para evitar o risco sabidamente conhecido.

Entre tais medidas, está o dever de informar sobre o risco correlato de contaminação decorrente da falta ou deficiência das medidas de limpeza, estando o Representado também adstrito ao cumprimento do disposto e artigo 8º, caput e §§, do CDC.

Além do mais, é inquestionável que os itens verificados durante a fiscalização se referem à prestação do serviço bancário, ou seja, a qualquer forma de atendimento ou contraprestação devida pelas agências aos usuários de modo geral.

Acrescenta-se ainda que os deveres observados durante a prestação do serviço bancário referem-se, especificamente, sobre o cumprimento das normas de segurança sanitária durante a sua execução, para contenção do avanço da COVID-19, em respeito à saúde e à própria dignidade do consumidor enquanto pessoa protegida pelo Estado.

A propósito, foram editadas por várias esferas do Governo e seus órgãos vinculados competentes uma série de normas e recomendações para combate ao Coronavírus, não sendo possível assim ao Representado se esquivar da imputação da prática abusiva descrita no inciso VIII do artigo 39 da Lei Federal nº 8.078/90.

Registre-se que, por se tratar de matéria atinente à proteção da saúde do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, a regra violada pelo Banco do Brasil está inserida no campo de competência do Estado e Municípios (se for o caso) para legislar, em consonância com artigo 24 da Constituição Federal.

Em recente decisão do STF, prolatada no dia 08 de abril de 2020, na Ação de

Descumprimento de Preceito Fundamental –ADPF nº 672, acerca da pandemia do COVID-19, o Ministro Alexandre de Moraes deixou clara a competência concorrente dos Estados e Municípios para legislar sobre a adoção ou manutenção de medidas restritivas legalmente permitidas durante a pandemia, tais como, a imposição de distanciamento/isolamento social, quarentena, suspensão de atividades de ensino, restrições de comércio, etc., *in verbis*:

A gravidade da emergência causada pela pandemia do coronavírus (COVID-19) exige das autoridades brasileiras, em todos os níveis de governo, a efetivação concreta da proteção à saúde pública, com a adoção de todas as medidas possíveis e tecnicamente sustentáveis para o apoio e manutenção das atividades do Sistema Único de Saúde.

(...)

Por outro lado, em respeito ao Federalismo e suas regras constitucionais de distribuição de competência consagradas constitucionalmente, assiste razão à requerente no tocante ao pedido de concessão de medida liminar, “para que seja determinado o respeito às determinações dos governadores e prefeitos quanto ao funcionamento das atividades econômicas e as regras de aglomeração”.

A adoção constitucional do Estado Federal gravita em torno do princípio da autonomia das entidades federativas, que pressupõe repartição de competências legislativas, administrativas e tributárias.

Logo, diante do exposto, **julgo também subsistente a infração cometida pelo fornecedor, referente à ausência de informação sobre o risco de contaminação da COVID-19.**

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa art. 2º, VI da Lei Estadual nº 12.971/98 e art. 6º, I, VI, art. 7º e art. 39, VIII, ambos da Lei Federal 8.078/90, e art. 12, IX, “a”, Decreto Federal 2.181/97; art. 8º, caput e §2º, art. 39, VIII, c/c Deliberação do Comitê Extraordinário COVID-19 n.º 17/20.

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. 20/21 e 72/72, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira, 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, no ano de 2020, 4.368 (quatro mil trezentos e sessenta e oito) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 28.007.652,01 (vinte e oito milhões sete mil seiscentos e cinquenta e dois reais e um centavo).

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi atuada 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 quarenta e seis milhões 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\$ 2.333.971,00 (dois milhões trezentos e trinta e três mil novecentos e setenta e um reais), 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\$ 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 adoção de providências para reparar os efeitos do ato lesivo (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, III), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/2 (metade), nos termos do art. 29 da Resolução PGJ n.º 14/19, resultando no valor de R\$ 37.509,57 (trinta e sete mil quinhentos e nove reais e cinquenta e sete centavos).

f) 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 1/6 (um sexto), totalizando o *quantum de* R\$ 43.761,16 (quarenta e três mil setecentos e sessenta e um reais e dezesseis centavos), eis que a prática infrativa: traz consequências danosas à saúde do consumidor; causa danos coletivo e possui caráter repetitivo; foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos; foi praticada em momento de calamidade pública provocada pela pandemia.

g) 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\$ 58.348,21 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e oito reais e vinte e um centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 58.348,21 (cinquenta e oito mil trezentos e quarenta e oito reais e vinte e um 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\$ 52.513,39 (cinquenta e dois mil quinhentos e treze reais e trinta e nove 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/2020 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, 06 de maio de 2022

  
Glauber S. Katagiba do Carmo  
Promotor de Justiça

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA			
Abril de 2022			
Infrator	Banco Brasil S/A		
Processo	0024.21.005152-0		
Motivo	Auto de Infração 23.21		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 28.007.652,01</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 2.333.971,00
<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\$ 75.019,13</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 37.509,57</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 112.528,70</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 31/03/2022			240,40%
Valor da UFIR com juros até 31/03/2022			3,6222
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 724,44</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.866.547,70</b>
Multa base			R\$ 75.019,13
Multa base reduzida em 1/2- art. 25 do Dec. 2181/97			R\$ 37.509,57
Acréscimo de 1/6 – art. 26 Decreto 2.181/97 (art. 29 da Res PGJ 14)			R\$ 43.761,16
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 14/19			R\$ 58.348,21
90% do valor da multa máxima (art. 37 Res PGJ nº14/19)			R\$ 52.513,39

