



Processo Administrativo nº 0024.23.006232-5

Representado(a): Banco do Brasil - Agência nº 5680

## DECISÃO ADMINISTRATIVA

### 1. DO RELATÓRIO

A Agência nº 5680 do Banco do Brasil situada na Rua Conceição do Mato Dentro, nº 209, Bairro Ouro Preto, CEP 31310-240, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5092-05, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL no dia 03 de abril de 2023, 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 as seguintes irregularidades:

1. O fornecedor não informa acerca da finalidade e forma de utilização da Ouvidoria Resolução CMN nº 486, art. 7º, II; Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III, art. 7º e 31; Decreto federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);
2. O fornecedor não mantém em suas dependências a tabela de serviços bancários essenciais (Resolução CMN nº 3919/10, art. 2º, 15, I; Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III e IV, 7º, 31 e 39, VIII e Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);
3. O fornecedor não mantém em suas dependências tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários I para pessoas naturais (Resolução CMN nº 3919/10, art. 6º c/c 15, III; Carta Circular BACEN nº 3594/13, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III e IV, 7º, 31 e 39, VIII e Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);
4. O fornecedor não mantém em suas dependências tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários II para pessoas naturais (Resolução CMN nº 4196/13, art. 2º e 3º; Carta Circular BACEN nº 3594/13, art. 3º; Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III e IV, 7º, 31 e 39, VIII e Decreto Federal nº 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);
5. O fornecedor não mantém em suas dependências tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários III para pessoas naturais (Resolução CMN nº 4196/13, arts. 2º e 3º, Carta Circular BACEN nº 3594/13, art. 3º, Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31, 39, VIII e Decreto Federal 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);
6. O fornecedor não mantém em suas dependências tabela contendo a descrição do pacote padronizado de serviços prioritários IV para pessoas naturais (Resolução CMN nº 4196/13, arts. 2º e 3º, Carta Circular BACEN nº 3594/13, art. 3º, Lei Federal nº 8.078/90, art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31,

39, VIII e Decreto Federal 2.181/97, art. 12, IX, "a" e art. 13, I);

7. O fornecedor não indica através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada (Lei Estadual 11.666/94, art. 3º, § 4º; Lei Federal 8.078/90, art. 9º, IV, art. 7º e 39, VIII; Decreto Federal 2.181/97, art. 12, IX, "a").

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.

O Representado apresentou defesa aos autos (fls. 10/13-v), juntamente dos registros fotográficos anexados às fls. 14/21 e os documentos de fls. 22/29.

O Banco do Brasil alegou, em suma, o seguinte: que se encontra em sintonia com o princípio da legalidade; que o fiscal teria se equivocado em autuar a agência bancária por não disponibilizar informações acerca da ouvidoria, e confundido as orientações contidas nos incisos I e II do artigo 8º da Res. CMN nº 4433/15; que a instituição bancária cumpre com as determinações concernentes à divulgação de sua ouvidoria, assim como as suas atribuições e a forma de acesso.

Quanto à ausência de tabelas sobre Tarifas e Pacotes de Serviços, asseverou que as informações estão disponibilizadas no ambiente comercial da unidade, não podendo ser penalizado nesse quesito, e, portanto, as autuações "2", "3", "4", "5" e "6" seriam insubsistentes.

Em relação à falta de placa indicando o local de retirada da cadeira de rodas, verbalizou que as informações sempre estiveram afixadas nas dependências da agência, e que se encontram junto aos QR Codes das Tabelas de Tarifas e outros comunicados aos consumidores.

Acrescentou que a própria existência física da cadeira de rodas em local visível ao público nas dependências da agência seria suficiente para cientificar o consumidor, e propiciaria maior visualização em relação a uma pequena sinalização gráfica.

Por fim, pugnou pela insubsistência das infrações e pela validade de suas alegações.

Foi expedida notificação ao Representado para se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa (TA) (fl. 33), cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 37/39. Oportunizou-se ainda prazo para apresentação de alegações finais, em caso de recusa à assinatura do acordo proposto.

Devidamente oficiado, através do gerente da agência autuada (e-mail indicado à fl. 09), o Representado nada manifestou (fl. 36).

É o necessário relatório.



## 2. DA FUNDAMENTAÇÃO

Relatados os autos, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 57/2022, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

No que diz respeito às infrações relativas à ausência de informativo sobre a finalidade e forma de utilização da ouvidoria, à falta de tabelas indicando os serviços bancários essenciais, bem como os pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais e, por fim, à falta de indicação do local de retirada da cadeira de rodas, tais decorreram da ofensa ao direito à informação.

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.

Insta salientar que 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 matizada 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.

Tal princípio fundamenta o direito básico do consumidor à informação adequada e clara sobre os produtos e serviços (Lei 8.078/90, art. 6º, III e art. 31).

O art. 4º do Código de Defesa do Consumidor (bem como o art. 6º), elenca uma série de princípios a serem observados na relação de consumo, tais como o Princípio da Transparência (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Harmonia das Relações de Consumo (Lei 8.078/90, art. 4º, "caput"), o Princípio da Vulnerabilidade do Consumidor (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso I - por ser ele a parte econômica, jurídica e tecnicamente mais fraca e em posição de inferioridade na relação de consumo), Princípio da Boa-fé Objetiva (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III - porque o Código vê o contrato não como síntese de interesses contrapostos, mas como instrumento de cooperação entre as partes, que se devem comportar com lealdade), e o Princípio do Equilíbrio Contratual Absoluto (Lei 8.078/90, art. 4º, inciso III, *fine*).

A mais recente e abalizada doutrina consumerista realça a importância da transparência e da informação nas relações de consumo de uma sociedade democrática e no papel fundamental desempenhado em respeito aos direitos do consumidor. A matéria não gera maiores controvérsias, haja vista que os fatos constatados infringem frontalmente as disposições legais vigentes.

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.

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*).

A propósito, a ofensa à referida norma configura falha na prestação do serviço fornecido pelo fornecedor, 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.

Acrescente-se ainda a menção ao artigo 6º Código de Defesa do Consumidor, no qual são elencadas 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 (Lei 8.078/90, art. 6º, I).

No tocante à ausência de placa indicando a existência de cadeira de rodas, que restou claro nos autos que o fornecedor não disponibiliza em seu estabelecimento o informativo mencionado, violando o disposto no art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94.

Vale registrar que a Lei Estadual 11.666/94 ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização e indicação do local onde se encontra a cadeira de rodas para uso do portador de deficiência física e do idoso, garante o direito à cidadania, bem como o respeito ao princípio da dignidade da pessoa humana, um dos fundamentos da República Federativa do Brasil.

Nesse sentido, extrai-se do julgado do e. TJMG:

**EMENTA: APELAÇÃO CÍVEL - AÇÃO CIVIL PÚBLICA - REMESSA NECESSÁRIA - ART. 19, DA LEI Nº 4.717/1965 - APLICAÇÃO POR ANALOGIA - PESSOA COM DEFICIÊNCIA - ACESSIBILIDADE EM PRÉDIO PÚBLICO - SANEAMENTO DAS IRREGULARIDADES - RESPONSABILIDADE DO ESTADO DE MINAS GERAIS - SENTENÇA REFORMADA NA REMESSA NECESSÁRIA - RECURSO PREJUDICADO. 1. Em aplicação analógica do art. 19 da Lei nº 4.717/65, sujeita-se à remessa necessária a sentença de improcedência proferida em ação civil pública. Precedentes do STJ. 2. A CRFB/88 reconheceu a situação de vulnerabilidade das pessoas portadoras de deficiência, e, por tal razão, estabeleceu que o Estado, a família e a sociedade devem assegurar a esse grupo de pessoas o acesso aos direitos fundamentais. 3. No âmbito do Estado de Minas Gerais, a acessibilidade das pessoas portadoras de deficiência foi resguardada pela Constituição Estadual, em seu art. 224, bem ainda pela Lei Estadual nº 11.666/94. 4. Uma vez constatado que as**

balizas legais para assegurar a acessibilidade dos deficientes físicos no Edifício sede da antiga Imprensa Oficial não foram atendidas, deve o Poder Público Estadual suportar o ônus de sanar as irregularidades apontadas, notadamente considerando que a edificação continua servindo a órgãos do Estado, com atendimento ao público. 5. Sentença reformada na remessa necessária. 6. Apelação prejudicada. (TJMG - Apelação Cível 1.0000.20.050776-2/001, Relator(a): Des.(a) Raimundo Messias Júnior, 2ª CÂMARA CÍVEL, julgamento em 23/03/2021, publicação da súmula em 25/03/2021)  
(destacou-se)

Importante ressaltar que o fato de o estabelecimento possuir a cadeira não afasta o dever de informar ao consumidor o local onde ela possa ser retirada. Informação esta que a própria lei determina.

Ainda, cabe dizer que o fato de o fornecedor disponibilizar as informações obrigatórias aos consumidores por intermédio de QR Codes, na hipótese de o consumidor não dispor de aparelho descodificador, o alcance das normas, assim como suas finalidades restariam prejudicadas.

Em relação aos registros fotográficos da parte interna da agência bancária com placa indicando os informativos em comento, anexados à defesa às fls. 18/21, o fato de o infrator ter adotado as providências pertinentes para minimizar ou reparar os efeitos do ato lesivo, serão considerados como circunstâncias atenuantes da multa em sua mensuração.

Por fim, embora o fornecedor alegue cumprir veemente a legislação consumerista, as constatações das infrações foram feitas *in loco* pelos agentes fiscais do PROCON-MG, os quais dispõem de fé pública para tanto.

Logo, diante do exposto, **julgo SUBSISTENTES as infrações cometidas pelo fornecedor**, referente às práticas de não disponibilizar ao consumidor informativos indicando as informações sobre a ouvidoria, à falta de tabelas indicando os serviços bancários essenciais, bem como, descrevendo os pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, à prática do fornecedor constante em não indicar o local de retirada da cadeira de rodas.

### 3. DA CONCLUSÃO

Restou claro, portanto, que o infrator retro qualificado incorreu na prática infrativa disposta no art. 7º, II da Resolução CMN nº 4860/2020; art. 2º, 6º, 15, I, III, da Res. CMN nº 3.919/10; art. 2º, 3º, Res. CMN nº 4.196/13; art. 3º da Carta Circular BACEN nº 3.594/13; art. 3º, § 4º, da Lei Estadual 11.666/94; art. 6º, III e IV, art. 7º, art. 31, VIII, art. 39, VIII, da Lei Federal 8.078/90; art. 12, IX, "a", art. 13, I, do Decreto Federal 2.181/97.

#### 3.1- DAS PENALIDADES IMPOSTAS PELA LEI Nº 8.078/90

Antes de se iniciar o arbitramento da multa, necessária uma breve exposição sobre as penalidades aplicáveis aos infratores nos processos administrativos instaurados pelos órgãos de proteção de defesa do consumidor.

Não obstante o artigo 3º da Lei Estadual 11.666/94 tenha previsto algumas penalidades específicas em seu §5º, não encontram correspondência na Lei nº 8.078/90, cuja observância é obrigatória para todos os órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor, independentemente da esfera em que se encontrem. É o que dispõe a norma estadual:

§ 5º – A inobservância do disposto neste artigo sujeita o infrator a multa diária no valor de até 2.000 UFEMGs (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais), aplicada na forma do regulamento, respeitado o devido processo administrativo.

Nesse sentido, ainda que referida Lei Estadual tenha fixado a pena de multa diária no valor de 2.000 UFEMGs (duas mil Unidades Fiscais do Estado de Minas Gerais) – referida reprimenda não encontra previsão dentre as possíveis penalidades colocadas à disposição das autoridades integrantes oficiais junto ao Sistema Nacional de Proteção e Defesa do Consumidor, na repressão e reprimenda às infrações praticadas contra as relações de consumo.

Desta feita, conclui-se que referida pena somente se aplicará aos procedimentos administrativos instaurados pelos órgãos de proteção voltados à defesa especial das pessoas idosas ou com algum tipo de dificuldade locomotora.

A propósito, a Junta Recursal do Procon-MG consignou no julgamento do **Recurso nº 16.481/2018** que a atuação dos órgãos integrantes do Sistema Nacional de Defesa do Consumidor se submete primordialmente às regras do *codex* consumerista e do Decreto nº 2.181/97, “mesmo em caso de descumprimento de normas previstas em legislação especial.”

Conforme dito acima, sendo os demais microsistemas 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 as 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., cuja criação emana da Constituição Federal.

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)

(grifou-se)

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;

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

VI - ter o fornecedor aderido à plataforma Consumidor.gov.br, de que trata o Decreto nº 8.573, de 19 de novembro de 2015.

**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, interditas 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 grave 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.

Sendo assim, ao estabelecer um montante fixo 2.000 UFEMGs para as hipóteses

de descumprimento do disposto no artigo 3º da Lei nº 11.666/94 – cuja hipótese não precisaria sequer ter sido prevista para configurar ofensa ao *codex* consumerista -, a Lei Estadual nº 11.666/94 impede a aplicação dos critérios legais estabelecidos na Lei 8.078/90 e no Decreto 2.181/97. Desta feita, não seria possível à autoridade administrativa considerar, na mensuração da multa, **gravidade da infração, a vantagem auferida e a condição econômica do fornecedor.**

Ademais, a fixação da multa em valor certo e invariável para determinada infração - selecionada pelo legislador - causaria um cenário de injustiça, vez que penalizaria instituições financeiras de maior e menor poderio econômico com o recolhimento da mesma quantia, sem ainda considerar outras circunstâncias agravantes e atenuante verificáveis em cada caso.

Acrescente-se ainda que o estabelecimento de penalidades diversas pelas esferas legislativas estaduais, para determinadas infrações às relações de consumo, provocaria um desequilíbrio no pacto federativo. Isso porque, para as mesmas infrações praticadas em Estados diferentes, teríamos penalidades diversas. Além disso, referida disparidade ainda seria capaz de gerar um desequilíbrio econômico entre os entes federativos, vez que as instituições financeiras poderiam optar por concentrar suas atividades em determinadas regiões do país.

Desta feita, a aplicação das penalidades e parâmetros previstos no *codex* consumerista se faz necessária à uniformização das reprimendas aplicáveis às infrações cometidas no âmbito das relações de consumo, independentemente de onde ocorram.

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 subjetivo na sua aplicação.

Superada essa questão, passa-se ao arbitramento da multa.

### 3.2- DA FIXAÇÃO DA PENA PECUNIÁRIA

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 nº 8.078/90. Atento aos dizeres do artigo 57 do CDC e artigos 24 e segs. do Decreto nº 2.181/97 e art. 20 da Resolução PGJ nº 57/22, passo à graduação da pena administrativa.

a) A infração que enseja essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ nº 57/22, figura no Grupo 1, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, pelo que aplico fator de pontuação 1.

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 às fls. 22/23 cópia do "Demonstração de Resultado" da Agência 5680 do Banco do Brasil, relativo ao ano de 2022. A soma dos balancetes semestrais juntados apontara que a agência atuada teria auferido R\$ 4.488.972,06 (quatro milhões, quatrocentos e oitenta e oito mil, novecentos e setenta e dois reais e seis centavos) no ano anterior ao registro da infração.

A saber, infere-se do site de notícia que " O Banco do Brasil (BB) teve lucro líquido ajustado recorde de R\$ 31,8 bilhões em 2022, com crescimento de 51,3% em relação a 2021. Segundo balanço divulgado hoje (13) à noite pela instituição financeira, apenas no quarto trimestre, o lucro totalizou R\$ 9 bilhões, alta de 52,4% em relação ao mesmo período do ano anterior." (<https://agenciabrasil.ebc.com.br/economia/noticia/2023-02/banco-do-brasil-tem-lucro-recorde-de-r-318-bilhoes-em-2022>).

Consta ainda no mesmo site, que a carteira de crédito da representada em 2022 foi ampliada para R\$ 1 trilhão, com alta de 14,8% em relação ao ano de 2021, alcançando marca histórica. 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.

Assim, 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 (<https://seucreditodigital.com.br/5-maiores-bancos-do-brasil-em-2022/>). Desta feita, o Faturamento Bruto apresentado aos autos se mostra muito longe e aquém da realidade econômica vivenciada pela instituição financeira da qual integra e representa.

Sendo assim, diante da inaceitabilidade do Demonstrativo do Resultado do Exercício referente ao ano de 2022 apresentado pela Representada às fls. 22/23, arbitro sua receita bruta com base na Receita da Intermediação Financeira (fl. 31-v), no valor de R\$ 241.270.905.000,00 (duzentos e quarenta e um bilhões, duzentos e setenta milhões, novecentos e cinco mil). Considerando que a infratora possuía, no ano de 2022, 3.983 (três mil novecentos e oitenta e três) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil (fl. 32), arbitro sua receita bruta em R\$ 60.575.170,72 (sessenta milhões, quinhentos e setenta e cinco mil, cento e setenta reais e setenta e dois centavos).

Feitas estas considerações e com base no Demonstrativo de Resultado Financeiro

apresentado pela Representada, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 5.047.930,89 (cinco milhões, quarenta e sete mil, novecentos e trinta reais e oitenta e nove centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

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\$ 55.479,31 (cinquenta e cinco mil, quatrocentos e setenta e nove reais e trinta e um centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 27 da Resolução PGJ n.º 57/22.

Realizada pesquisa unificada no SRU para o CNPJ n.º 00.000.000/5092-05, localizou-se dois processos administrativos instaurados contra o infrator, o presente procedimento e outro transitado em julgado há mais de sete anos.

e) Reconheço as circunstâncias atenuantes referentes à primariedade e de ter o infrator adotado as providências pertinentes para reparar os efeitos do ato lesivo, motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 29, §1º, I e III, da Resolução PGJ n.º 57/22, resultando no valor de R\$ 46.232,76 (quarenta e seis mil, duzentos e trinta e dois reais e setenta e seis centavos).

SISTEMA DE REGISTRO ÚNICO - Pesquisa de Feitos					
COMARCA: BELO HORIZONTE			PROMOTORIA: 14ª PJ DEFESA DO CONSUMIDOR		
NUMERO	INSTAURAÇÃO DENÚNCIA	MUNICÍPIO	ANDAMENTO	LOCALIZAÇÃO	INTERESSADOS
1 PA-PROCON MPMG- 0024.23.006232-5	03/04/2023	BELO HORIZONTE	EM ANDAMENTO	BELO HORIZONTE - 14ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA: DEFESA DO CONSUMIDOR - SECRETARIA	RESPONSÁVEL PELA INSTAURAÇÃO - GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO RECLAMADO - BANCO DO BRASIL S/A RECLAMANTE - PROCON ESTADUAL DO ESTADO DE MINAS GERAIS AUTORIDADE ADMINISTRATIVA - GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO
DESCRIÇÃO: Apurar notícia de que a agência bancária representada não informa acerca da finalidade e forma de utilização da Ouvidoria; não mantém, em suas dependências, a tabela de serviços bancários essenciais nem dos pacotes padronizados de serviços prioritários I, II, III e IV; não indica por meio de placa ou outro meio de divulgação o local em que se encontra a cadeira de rodas para utilização pelos clientes.					
2 PA-PROCON MPMG- 0024.16.003295-9	16/03/2018	BELO HORIZONTE	ENCERRAMENTO POR PAGAMENTO DE MULTA	BELO HORIZONTE - 14ª PROMOTORIA DE JUSTIÇA: DEFESA DO CONSUMIDOR - SECRETARIA	RESPONSÁVEL PELA INSTAURAÇÃO - LINDOLFO BARBOSA LIMA AUTORIDADE ADMINISTRATIVA - GLAUBER SERGIO TATAGIBA DO CARMO RECLAMADO - BANCO DO BRASIL S/A ADVOGADO - CARLOS NEY PEREIRA GURGEL ADVOGADO - EVANDRO LÚCIO PEREIRA DE SOUZA RECLAMANTE - PROCON/MG
DESCRIÇÃO: Apurar suposto descumprimento de legislação vigente. Nos termos do Ato de Infração. FILA EM BANCO, ETC.					

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos VI e VII 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\$ 53.938,22 (cinquenta e três mil, novecentos e trinta e oito reais e vinte e dois centavos), eis que a prática infrativa: causa dano coletivo e possui caráter repetitivo; ter a prática infrativa ocorrido em detrimento de pessoas portadoras de deficiência.

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou mais de uma conduta infrativa, aplica-se ao caso o disposto no §3º do art. 20 da Resolução PGJ n.º 57/22. Assim, como ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 71.917,62 (setenta e um mil, novecentos e dezessete reais e sessenta e dois centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 71.917,62 (setenta e um mil, novecentos e dezessete reais e sessenta e dois 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:

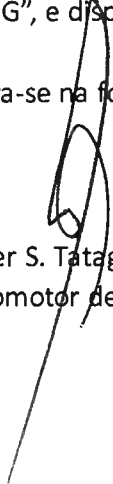
a) recolha à conta do Fundo Estadual de Proteção e Defesa do Consumidor, o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 64.725,86 (sessenta e quatro mil, setecentos e vinte e cinco reais oitenta e seis centavos)**, por meio de boleto, nos termos do parágrafo único do art. 36 da Resolução PGJ nº 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, 25 de outubro de 2023

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça



**MPMG**  
Ministério Público  
do Estado de Minas Gerais  
Procuradoria-Geral de Justiça  
PROCON Estadual

<b>PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA</b>			
<b>ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA</b>			
<b>Outubro de 2023</b>			
<b>Infrator</b>	Banco do Brasil S/A - Agência 5680		
<b>Processo</b>	PA 0024.23.006232-5		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº 174.23		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 60.575.170,72</b>
Porte =>	Grande Porte	12	R\$ 5.047.930,89
<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	1
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
<b>4 - VANTAGEM</b>			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
<b>Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)</b>			<b>R\$ 55.479,31</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 27.739,65</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 83.218,96</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2023			259,21%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2023			3,8223
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 764,47</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 11.467.019,33</b>
Multa base			R\$ 55.479,31
Multa base reduzida em 1/6 – art. 29, § 1º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 46.232,76
Acréscimo de 1/6 – art. 29, § 2º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 53.938,22
Acréscimo de 1/3- art. 20, § 3º da Resolução PGJ nº 57/22			R\$ 71.917,62
90% do valor da multa máxima (art. 36 Res PGJ nº 57/22)			R\$ 64.725,86

**CONCLUSÃO**

Em 26 de outubro de 2023

faço os autos conclusos ao (a) exmo(a)

Promotor (a) G. Mendes

[Assinatura]  
Secretaria