



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

**Processo Administrativo: 0024.18.014472-7**

**Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 4283-8**

**Auto de Verificação nº 1174.18**

**DECISÃO ADMINISTRATIVA**

**1 – Relatório**

A agência do Banco do Brasil S/A (n.º 4283-8), situada na Avenida Dr. Cristiano Guimarães, n.º 1.811, Bairro Planalto, CEP 31720-300, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o n.º 00.000.000/5293-03 foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 13/08/2018, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. Ali, em decorrência do trabalho de fiscalização, teriam sido constatadas deficiências na prestação dos serviços, motivo pelo qual o estabelecimento bancário foi autuado, sendo descrita a seguinte irregularidade:

*1 – O fornecedor não atende o cliente no prazo de 15 minutos (item 1.1)*

*2 – O fornecedor não dispõe de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público (item 4.1);*

O Banco representado foi notificado, no próprio auto de fiscalização, para apresentar defesa, nos termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e demonstração do resultado do exercício anterior da agência ora representada.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações, devidamente acompanhada dos documentos retromencionados (fls. 22/70).

Em sua defesa, alegou o infrator que no tocante a matéria da segurança dos estabelecimentos bancários, a Lei Federal 7.102/83, com alterações introduzidas pela Lei 9.017/95, atribuem ao Ministério da Justiça, com exclusividade, competência para aprovar o sistema de segurança bancária, exercer a respectiva fiscalização e impor as penalidade cabíveis.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Sendo assim, argumentaram que descabe suplementação por lei municipal ou estadual, quanto a instalação de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público ou atendimento ao público no prazo de 15 minutos.

Aduziu ainda que a Lei Estadual 14.235/02, que estabelece o prazo de 15 minutos para o cliente ser atendido do momento em que ele entrar na fila de atendimento que o conduz ao caixa e aos equipamentos de autoatendimento, invadiu a competência privativa da União de legislar sobre a matéria relacionada às instituições financeiras.

Fundamentou seu entendimento com base na Lei 4.595/64, nas Súmulas 19 do STJ e 419 do STF, e nos artigos 21, VIII, 22, VI e VII, 48, XIII e 192, ambos da Constituição da República.

Afirmou que a Lei Estadual n.º 14.235/02 é discriminatória, pois abrange tão somente os estabelecimentos bancários e não o comércio em geral, portanto, ofende o princípio da isonomia.

Alegou ainda que a referida Lei Estadual não se encontra regulamentada e, por isso, não se encontra vigente.

Ademais, aduziu que a Resolução BACEN n.º 2.878, estabelecia em seu artigo 9.º o atendimento privilegiado para os idosos, gestantes, deficientes físicos, etc., a garantia de lugar privilegiado em filas, atendimento exclusivo com implantação de atendimento personalizado e a facilidade de acessos para as pessoas portadoras de deficiência física, e em momento nenhum estipulou o Banco Central atendimento por tempo determinado.

Ao final, solicitou o encerramento deste respectivo procedimento administrativo com o consequente arquivamento.

Foram acostadas às fls. 29/70 cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil, instrumento de procuração e Demonstrativo do Resultado Financeiro.

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas respectivamente às fls. 73/76 77/79, o Fornecedor se limitou a encaminhar cópia do Estatuto Social e do DRE (fl.84/102).

É, em síntese, o relatório.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

## 2 – Da fundamentação

Considerando as alegações apresentadas pelo infrator, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11 e demais normas aplicáveis.

Preliminarmente, sustenta o representado faltar ao Estado e ao Município competência para legislar sobre matérias relacionadas às instituições financeiras, visto serem tais temas privativos da União Federal.

Segundo o Banco do Brasil, referidas questões encontram-se previstas nos arts. 21, inciso VIII; 22, incisos VI e VII; 48, inciso XIII, e 192 da Magna Carta, bem como na Lei Federal n.º 4.595/64, e foram sumuladas pelo Superior Tribunal de Justiça (Súmula n.º 19) e pelo Supremo Tribunal Federal (Súmula n.º 419).

Inexiste dúvida de que a competência para editar normas com o objetivo de regulamentar o horário de atendimento e a forma de funcionamento das agências bancárias é exclusiva da União Federal.

Entretanto, a questão apresentada pelo infrator se refere a regulação do horário de atendimento das agências bancárias, o que difere da matéria tratada nestes autos, que consiste no atendimento do cliente no prazo de 15 minutos contados do momento em que ele entra na fila até o início do efetivo atendimento pelo caixa convencional.

Nesse sentido, a regulamentação do tempo de espera na fila foge da competência legislativa privativa da União Federal, uma vez que denota nítido interesse local no que se refere ao conforto do usuário e à rapidez no seu atendimento pela agência bancária, e, na ausência de regulamentação pelo município (incisos I e II do artigo 30 da Constituição Federal), pode o estado legislar sobre a matéria.

Sobre o tema, o eminente professor Hely Lopes Meirelles escreve:

O interesse local se caracteriza pela predominância e não pela exclusividade do interesse para o município, em relação ao do Estado e da União. Isso porque não há assunto municipal que não seja reflexamente de interesse estadual e nacional. A diferença é apenas de grau, e não de substância. (Direito municipal brasileiro. 11. ed. São Paulo: Malheiros, 2000. p. 132)



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Em que pese o esforço do fornecedor para desconstituir o Auto de Infração nº 1174.18, 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

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,



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

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)

Assim, manteve o seu posicionamento:

EMENTA: AGRAVO REGIMENTAL EM RECURSO EXTRAORDINÁRIO. COMPETÊNCIA DE MUNICÍPIO PARA LEGISLAR SOBRE ATIVIDADE BANCÁRIA. INTERESSE LOCAL. POSSIBILIDADE. 1. O Plenário do Supremo Tribunal Federal, ao apreciar o RE 610.221, da relatoria da ministra Ellen Gracie, reconheceu a repercussão geral da controvérsia sobre a competência dos Municípios para legislar sobre o tempo máximo de espera de clientes em filas de instituições bancárias. Na oportunidade, esta nossa Casa de Justiça reafirmou a jurisprudência, no sentido de que os Municípios possuem competência para legislar sobre assuntos de interesse local, tais como medidas que propiciem segurança, conforto e rapidez aos usuários de serviços bancários. 2. Agravo regimental desprovido. Decisão: agravo regimental desprovido, nos termos do voto do Relator. Decisão unânime. Ausentes, licenciado, o Senhor Ministro Joaquim Barbosa e, justificadamente, o Senhor Ministro Gilmar Mendes. 2ª Turma, 13.12.2011. (RE 357160 AgR / MG - MINAS GERAIS AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO Relator(a): Min. AYRES BRITTO (Julgamento: 13/12/2011 Órgão Julgador: SegundaTurma)

Superada a questão preliminar, passo ao julgamento administrativo dos fatos, com base na Lei 8.078/90, no Decreto 2.181/97, na Resolução PGJ nº 11/11, e nas demais normas regulamentares aplicáveis ao caso.

Segundo o Banco do Brasil, a Lei n.º 14.235/02 viola o princípio da isonomia, pois trata de forma diferente as instituições financeiras e os diversos ramos empresariais, públicos ou privados.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Entretanto, não é esse o entendimento pacificado na Junta Recursal do Procon Estadual. Para tanto, pedimos vênia para transcrição de manifestações em diversas ocasiões:

“O artigo 170 da Constituição trouxe em seus incisos os princípios básicos da ordem econômica, dentre os quais estão a função social da propriedade (III) e a defesa do consumidor (V).

Da conjugação desse dispositivo com o artigo 192 da Magna Carta, subsume-se que o sistema financeiro nacional deve servir, também, aos interesses da coletividade, não sendo regido apenas por regras da livre concorrência e da livre iniciativa.

Não pode a instituição financeira almejar ter o mesmo tratamento dispensado às demais empresas do comércio, haja vista que suas atividades são exercidas em um contexto fático-jurídico no qual há mitigação do princípio da oferta e da procura, retirando do usuário a possibilidade de opção.

Além disso, observa-se a existência de distinção entre elas, instituições financeiras, e os prestadores de serviço público (saúde, seguridade social, justiça etc.) no tocante à natureza econômica e à finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado.

Nesse sentido, o entendimento defendido pelo Ministro Marco Aurélio quando do julgamento do Recurso Extraordinário n.º 432.789-9-SC:

Legislou-se, atentando para a demanda no próprio município, a procura do estabelecimento bancário pelo munícipe, e se observou o princípio da proporcionalidade. Não posso comparar os bancos com a situação do INSS, em que as filas são intermináveis, a pessoa tem de chegar de madrugada para, talvez, naquele dia, de posse de uma senha, ser atendida. Aqui não, aqui estamos no âmbito de uma atividade econômica que os dados apontam como altamente lucrativa, e versou-se o período máximo de permanência na fila, de quinze minutos, devendo o banco precaver-se, colocar, mesmo diante da automação dos serviços, gente para atender aos munícipes.

O princípio da isonomia clama por tratar de forma igual, os que são iguais, e de forma desigual, os desiguais, motivo pelo qual não prospera a irresignação do recorrente. (Recurso Administrativo n.º 7.720/2012 – Recte.: Banco do Brasil S/A. – Recdo.: Procon Estadual – Data do julgamento: 11/12/2012).



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Portanto não há que se falar em violação ao princípio da isonomia.

Também não assiste razão o representado ao sustentar que a Lei Estadual n.º 14.235/02 não foi regulamentada e que, portanto, não se encontra vigente.

Os artigos 1.º e 2.º da Lei n.º 14.235/02 preceituam:

Art. 1º - Fica o **estabelecimento** bancário obrigado a atender o cliente no prazo de quinze minutos contados do momento em que ele entrar na fila de atendimento.

Art. 2º - A agência ou o posto de atendimento do estabelecimento bancário fornecerá ao cliente senha de atendimento, na qual constem o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada no estabelecimento.

Da simples leitura desses dispositivos é possível concluir que eles são autoaplicáveis, possuindo, assim, eficácia plena. Não lhes falta nenhum elemento que obstaria o cumprimento de suas disposições e exigiria sua regulamentação.

Nesse sentido, o entendimento do Tribunal de Justiça de Minas Gerais:

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

Portanto, a Lei Estadual 14.235/02 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.





MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

Ademais, ainda no que se refere ao descumprimento do artigo 1º da Lei 14.235/02, não é o fato de a Resolução BACEN n.º 2.878/01, atualmente revogada, prever em seu artigo 9.º o atendimento privilegiado para pessoas portadoras de necessidades especiais, idosos, gestantes, lactantes e pessoas acompanhadas de criança de colo, que exime o representado de cumprir com o disposto no referido artigo, pois mencionada lei abrange não só essas pessoas, mas todos os usuários dos serviços bancários disponibilizados pelas instituições financeiras.

Logo, pelos motivos expostos, julgo subsistente a infração cometida pelo infrator, no que se refere ao **item 1.1** do Auto de Verificação da Qualidade na Prestação de Serviços Bancários.

Quanto à autuação relativa ao **item 4.1**, 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 n.º 19.433/11, a qual acrescentou dispositivos a Lei Estadual n.º 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.

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 segurança do consumidor nos estabelecimentos bancários, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

Verifica-se ainda que a infração correspondente ao **item 4.1** do “Formulário de Fiscalização de Verificação da Qualidade dos Serviços Bancários” teve por objetivo proporcionar maior privacidade e segurança aos frequentadores das agências bancárias

Tal se deve ao fato de, ao lidar com dinheiro e a manipulação de valores à vista de todos, o cidadão que comparece a bancos ou entidades similares acaba



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

atraindo a atenção geral, principalmente, de pessoas que passaram a frequentar estas agências com a intenção de furtar, roubar, fraudar e até sequestrar esses usuários, após escolher(em) a(s) vítima(s) de posse de valores vultuosos.

Assim, 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).

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.

Ademais, a autuação realizada pelos Agentes do Procon-MG, no tocante a ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento do público, restou devidamente comprovada por meio do registro fotográfico de fls. 16, conferindo, assim, sustentação à anotação da violação ao artigo 2º, VI, da Lei Estadual nº 12.971/98.

Diante do exposto, forçoso o julgamento pela subsistência da autuação descrita no item 4.1 do Auto de Verificação nº 1174.18.

### 3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em prática infrativa do artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02; artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98; artigos 6º, IV, 7º e 39, VIII da Lei 8.078/90 e do artigo 12, IX, "a" do Decreto 2.181/97; estando, pois, sujeito à sanção administrativa prevista no artigo 56, inciso I da Lei 8.078/90.

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



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

a) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram no grupo 3, em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo (art. 60, III), pelo que aplico fator de pontuação 3.

b) Verifico que 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. 63, §1º, da Resolução PGJ n.º 11/11.

Conforme Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro/2017 (fls.29 e 30), a receita bruta do reclamado equivale ao valor de R\$ 8.133.969,49 (oito milhões cento e trinta e três mil novecentos e sessenta e nove reais e quarenta e nove centavos).

Assim, o porte econômico do fornecedor, em razão de seu faturamento líquido é considerado MÉDIO PORTE, o qual tem como referência o fator 1000.

Embora aqui seja feita uma análise da condição econômica da agência que foi autuada por incorrer em alguma prática infrativa, cumpre ressaltar que o BANCO DO BRASIL está entre os cinco maiores bancos nacionais e apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta no ano de 2017.

A saber, infere-se do relatório de Desempenho dos Bancos no ano de 2017, elaborado pelo DIEESE (Departamento Intersindical de Estatísticas e Estudos Socioeconômicos), que o Banco do Brasil tem R\$1,4 trilhão de ativos, que o seu Patrimônio Líquido cresceu 13,2%, atingindo R\$ 98,7 bilhões e que foi o banco que apresentou a segunda maior evolução do lucro líquido em 2017, no valor de R\$ 11,1 bilhões, com crescimento de 54,2%.

Vale salientar que conforme Relatório de Análise Econômica e Financeira obtido no site [www.bb.com.br](http://www.bb.com.br) o Resultado Operacional no ano de 2017 do Banco do Brasil, atingiu a quantia superior a R\$ 17 bilhões. 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.



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, entretanto, para fins de aplicação de sanção administrativa, sua agência se enquadra como Médio Porte na Planilha de Cálculo de Multa.

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência (fls.29/30), calculo a receita mensal média no valor de R\$ 677.830,79 (seiscentos e setenta e sete mil oitocentos e trinta reais e setenta 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 65 da Resolução PGJ n.º 11/11, motivo pelo qual fixo o *quantum* da pena-base no valor de R\$ 21.334,92 (vinte e um mil trezentos e trinta e quatro reais e noventa e dois centavos), conforme se depreende da planilha de cálculos anexa, nos termos do art. 64 da Resolução PGJ n.º 11/11.

e) Reconheço a circunstância atenuante da primariedade (Dec. n.º 2.181/97, art. 25, II), motivo pelo qual diminuo a pena-base em 1/6 (um sexto), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 17.779,10 (dezessete mil setecentos e sessenta e nove reais e dez centavos).

f) Reconheço a circunstância agravante prevista no inciso III, IV e VI do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, que o infrator deixou de adotar providências para evitar ou mitigar as consequências dos atos lesivos e a prática infrativa possui caráter repetitivo, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum* de R\$ 26.668,65 (vinte e seis mil seiscentos e sessenta e oito reais e sessenta e cinco centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 2 (duas) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, III, aplicar-se-á ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 1/3 (um terço), resultando em R\$ 35.558,21 (trinta e cinco mil quinhentos e cinquenta e oito reais e vinte e um centavos).

**Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ R\$ 35.558,21 (trinta e cinco mil quinhentos e cinquenta e oito reais e vinte e um centavos).**

ISSO POSTO, **determino:**



MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS  
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

---

1) a intimação do Representado 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 (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\$ 32.002,39 (trinta e dois mil dois reais e trinta e nove centavos)**, nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11;

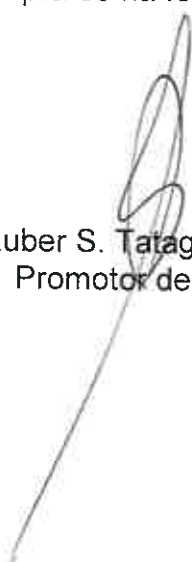
b) ou apresente recurso a contar da data de sua intimação, nos termos dos arts. 46, § 2º e 49, ambos do Decreto nº 2.181/97.

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.

3) Após, conclusos.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 05 de Novembro de 2018.

  
Glauber S. Tatagiba do Carmo  
Promotor de Justiça





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

## PLANILHA DE CÁLCULO DE MULTA

ATENÇÃO: INSERIR INFORMAÇÕES NOS CAMPOS DESTACADOS PELA COR CINZA

**Outubro de 2018**

<b>Infrator</b>	Banco do Brasil – Agência 4283-8		
<b>Processo</b>	0024.18.014472-7		
<b>Motivo</b>	Auto de Infração nº1174.18		
<b>1 - RECEITA BRUTA</b>			<b>R\$ 8.133.969,49</b>
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 677.830,79
<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\$ 1.000,00
d	Grande Porte	5000	R\$ 0,00
<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\$ 21.334,92</b>
<b>Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%</b>			<b>R\$ 10.667,46</b>
<b>Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%</b>			<b>R\$ 32.002,39</b>
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 30/09/2018			223,60%
Valor da UFIR com juros até 30/09/2018			3,4434
<b>Multa mínima correspondente a 200 UFIRs</b>			<b>R\$ 688,68</b>
<b>Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs</b>			<b>R\$ 10.330.241,30</b>
Multa base			<b>R\$ 21.334,92</b>
Multa base reduzida em ½ (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			<b>R\$ 17.779,10</b>
Acréscimo de ½ – art. 26, III, IV e VI, do Decreto 2.181/97			<b>R\$ 26.668,65</b>
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			<b>R\$ 35.558,21</b>
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº11/11)			<b>R\$ 32.002,39</b>

