



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

Processo Administrativo: 0024.17.004393-9
Reclamado: Banco do Brasil S/A – Agência 3368
Auto de Verificação nº 386.2017

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 3368 do Banco do Brasil S/A, situada na Avenida do Contorno, nº 5.722, Bairro Funcionários, CEP 30.110-036, Belo Horizonte/MG, inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/2232-20, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 04/05/2017, com intuito de se verificar a qualidade na prestação de serviço bancário disponibilizado ao consumidor em geral. 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 proporciona aos idosos e a pessoas com dificuldade de locomoção fácil acesso aos assentos e caixas de atendimento (item 2.1);

Nesse ponto da autuação, os agentes fiscais registraram que o único meio de acesso aos caixas de atendimento se dá por meio de escada, conforme registro fotográfico realizado durante a diligência.

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

Durante a fiscalização, os Agentes Fiscais Chillen Peixoto de Moura (MAMP 3855) e Cássio Moreira de Miranda (MAMP 1211) realizaram registros fotográficos das escadarias de acesso ao segundo piso bem como dos caixas de atendimentos ao público, cujas imagens encontram-se acostadas às fls. 17/19 dos autos.

O Banco representado foi notificado através do Gerente Marcelo de Oliveira Sousa, 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 da Agência 3368, referente ao ano de 2016.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações, todavia, desacompanhada da demonstração do resultado do último exercício financeiro.

Em sua defesa o infrator alegou que, antes mesmo da autuação pelos agentes do Procon Estadual, tem envidado esforços para atender às exigências legais.



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

Quanto à falta de acessibilidade aos cadeirantes, alegou que tem se empenhado em resolver referido problema. Não obstante tenha feito menção a suposta mensagem na qual teria exteriorizado sua preocupação com tema, deixou de anexá-la à defesa.

Quanto às cabines individuais, informaram que se trata de "layout" definido no âmbito de diretoria do banco, o que, a princípio, refogue à alçada dos administradores das dependências e que não se furtará a buscar melhorias de atendimento, de modo a se ajustar às recomendações solicitadas.

Foram anexadas à defesa cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil S/A (fls. 31/44) e instrumento de procuração/substabelecimento (fls. 45/52).

Instado a se manifestar sobre eventual interesse de firmar Termo de Ajustamento de Conduta e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 60/61 e 62/63, bem como a prestar esclarecimentos sobre possíveis medidas adotadas para correção das irregularidades descritas no Auto de Verificação nº 386.17, o fornecedor deixou o prazo para apresentação de resposta ao Ofício nº 6085/2017/Finanças transcorrer *in albis* (fls. 64/66-v), como de costume.

Em breve síntese, é o relatório.

2 – Da fundamentação

Quanto à autuação relativa ao **item 4.1**, referente à ausência de cabines individuais nos caixas de atendimento ao público, a obrigatoriedade da 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 a 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.

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).

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).



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

A propósito do tema, 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) (Destacou-se).

No mesmo sentido, a mais abalizada jurisprudência do Supremo Tribunal de

Federal:

EMENTA Agravo regimental no recurso extraordinário com agravo. Representação por inconstitucionalidade. Lei nº 4.344, de 29 de abril de 2010, do Município de Contagem/MG, que obriga agências bancárias a instalarem divisórias entre os caixas e o espaço reservado para os clientes que aguardam atendimento. Lei de iniciativa parlamentar. Ausência de vício formal de iniciativa. Matéria de interesse local. Competência municipal. Precedentes. 1. A lei impugnada não dispõe sobre nenhuma das matérias sujeitas à iniciativa legislativa reservada do chefe do Poder Executivo previstas no art. 61, § 1º, da Constituição Federal, cuidando, tão somente, de impor obrigações a entidades privadas, quais sejam, as agências bancárias do município, que deverão observar os padrões estabelecidos na lei para a segurança e o conforto no atendimento aos usuários dos serviços bancários, de modo que o diploma em questão não incorre em vício formal de iniciativa. 2. A jurisprudência do Supremo Tribunal Federal firmou-se no sentido de que os municípios detêm competência legislativa para dispor sobre segurança, rapidez e conforto no atendimento de usuários de serviços bancários, por serem tais matérias assuntos de interesse local (art. 30, inciso I, Constituição Federal), orientação ratificada no julgamento da Repercussão Geral no RE nº 610221-RG, de relatoria da Ministra Ellen Gracie (DJe de 20/08/10). Precedentes. 3. Agravo regimental não provido. (ARE 756593 AgR / MG – Minas Gerais - AG.REG. NO RECURSO EXTRAORDINÁRIO COM AGRAVO - Relator(a): Min. DIAS TOFFOLI - Julgamento: 16/12/2014 - Órgão Julgador: Primeira Turma – Publicação - DJe-029 DIVULG 11-02-2015 PUBLIC 12-02-2015). (Destacou-se).

Portanto, a Lei Estadual 12.971/98 é eficaz e aplicável ao caso em exame, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras e, portanto, constitucional.

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



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

financeiras, está inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

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

Em relação à atuação **2.1**, no qual o fornecedor não garante ao idoso o fácil acesso aos assentos e caixas de atendimento, o artigo 71 da Lei 10.741/03 exige que se dê tratamento prioritário às pessoas idosas em relação aos atendimentos e procedimentos administrativos, dentre outros. O § 3º do referido dispositivo estendeu expressamente esta obrigação às instituições financeiras. Já o § 4º indica providências que as instituições, sejam públicas ou particulares, devam observar, destacando, outrossim, que o atendimento prioritário se dará através de fácil acesso aos assentos e caixas, identificados com a destinação a idosos, em local visível e com caracteres legíveis.

Sobre o tema, insta ainda salientar a existência da lei Estadual 11.666/94, editada com fundamento no artigo 227 da Constituição Federal, que trata de acessibilidade dos portadores de deficiência física aos edifícios de uso público em geral, não sendo direcionada tão somente aos estabelecimentos bancários.

Vale ressaltar que as legislações acima citadas – tanto a Lei Federal nº 10.741/03 quanto a Lei Estadual nº 11.666/94 – em nada interferem na atividade bancária propriamente dita, que se encontra inserida no capítulo IV, que trata "DO SISTEMA FINANCEIRO NACIONAL" (artigo 192, CR), motivo pelo qual escapam da competência legislativa exclusiva da União.

Dando continuidade, a política de inclusão social das pessoas portadoras de deficiência física ou de mobilidade reduzida encontra-se inserida na Constituição Federal, no capítulo VII, que trata "DA FAMÍLIA, DA CRIANÇA, DO ADOLESCENTE E DO IDOSO" e adota a acessibilidade a prédios públicos como um dos pilares, sendo reconhecida a sua importância de maneira expressa na Carta Magna. Com efeito, assim dispõe o artigo 227 do ordenamento jurídico maior:

Art. 227 - É dever da família, da sociedade e do Estado assegurar à criança e ao adolescente, com absoluta prioridade, o direito à vida, à saúde, à alimentação, à educação, ao lazer, à profissionalização, à cultura, à dignidade, ao respeito, à liberdade e à convivência familiar e comunitária, além de colocá-lo a salvo de toda forma de negligência, discriminação, exploração, violência, crueldade e opressão.

§ 1º - O Estado promoverá programas de assistência integral à saúde da criança e do adolescente, admitida a participação de entidades não governamentais e obedecendo aos seguintes preceitos:

I - (omissis).

II - criação de programas de prevenção e atendimento especializado para os portadores de deficiência física, sensorial ou mental, bem como integração social do adolescente portador de deficiência, mediante treinamento para o trabalho e a convivência, e a facilitação do acesso aos bens e serviços coletivos, com a eliminação de preconceitos e obstáculos arquitetônicos.



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

§ 2º - A lei disporá sobre normas de construção dos logradouros e dos edifícios de uso público e de fabricação de veículos de transporte coletivo, a fim de garantir o acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência. (Destacou-se).

Ainda, o título X, que trata "DAS DISPOSIÇÕES CONSTITUCIONAIS GERAIS", assim determina:

Art. 244 - A lei disporá sobre a adaptação dos logradouros, dos edifícios de uso público e dos veículos de transporte coletivo atualmente existentes a fim de garantir acesso adequado às pessoas portadoras de deficiência, conforme o disposto no artigo 227, § 2º.

Diante da dificuldade de acesso aos caixas de atendimento imposta a pessoas idosas, portadoras de deficiência física e com mobilidade reduzida, julgo igualmente subsistente a infração correspondente ao **item 2.1** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu nas práticas infrativas do artigo 71, §§ 3º e 4º da Lei Federal nº 10.741/03, do artigo 2º, VI da Lei Estadual 12.971/98, dos artigos 6º, IV, VI, 7º, 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 2.181/97 e art. 59 da Resolução PGJ n.º 11/11, passo à graduação da pena administrativa.

- a) A infração que enseja 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) 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.

Como o infrator não nos apresentou a Demonstração do Resultado do Exercício Financeiro, arbitro sua receita bruta com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira publicado em estudo socioeconômico do Dieese em www.dieese.org.br/desempenhodosbancos/2016/desempenhoDosBancos2016.pdf, no valor



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

de R\$ 31.927.000.000,00 (trinta e um bilhões novecentos e vinte e sete milhões). Considerando que o infrator possui 5440 (cinco mil quatrocentos e quarenta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, este será o valor arbitrado R\$ 5.868.933,82 (cinco milhões oitocentos e sessenta e oito milhões e novecentos e trinta e três reais e oitenta e dois centavos).

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

Estabelecido o valor do faturamento bruto, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 489.077,82 (quatrocentos e oitenta e nove mil setenta e sete reais e oitenta e dois 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\$ 15.672,33 (quinze mil seiscentos e setenta dois reais e trinta e três 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\$ 13.060,28 (treze mil sessenta reais e vinte e oito centavos).
- f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, VI e VII do artigo 26 do Decreto 2.181/97, eis que a prática infrativa traz consequências danosas à segurança do consumidor, possui caráter repetitivo e ter sido praticada em detrimento de pessoa maior de sessenta anos e/ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/4 (um quarto), totalizando o *quantum* de R\$ 16.325,35 (dezesseis mil trezentos e vinte e cinco reais e trinta e cinco centavos).
- g) Em substituição à aplicação cumulativa das multas relativas a cada uma das infrações cometidas, efetuou-se o acréscimo de 1/3 (um terço), previsto no art. 59, § 2º da Resolução PGJ n.º 11/11, ficando em R\$ 21.767,13 (vinte e um mil setecentos e sessenta e sete reais e treze centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 21.767,13 (vinte e um mil setecentos e sessenta e sete reais e treze centavos).

ISSO POSTO, determino:

- 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 n.º 6141-7 – Agência n.º 1615-2 - Banco do Brasil), o percentual de 90% do valor da multa fixada acima, isto é, o valor de **R\$ 19.590,42 (dezenove mil e quinhentos e noventa e dois reais e quarenta e dois centavos)**.



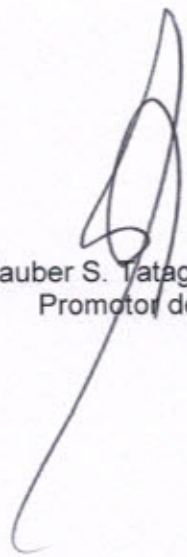
MINISTÉRIO PÚBLICO DO ESTADO DE MINAS GERAIS
PROMOTORIA DE JUSTIÇA DE DEFESA DO CONSUMIDOR

mil, quinhentos e noventa reais e quarenta e dois centavos), nos termos do PU, do art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11; ou

- b) 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.

Cumpra-se na forma legal.

Belo Horizonte, 24 de abril 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

Março de 2018

Infrator	Banco do Brasil – Agência 3368		
Processo	0024.17.004393-9		
Motivo	Auto de Verificação Serviço Bancário nº 386.17		
1 - RECEITA BRUTA			R\$ 5.868.933,82
Porte =>	Médio Porte	12	R\$ 489.077,82
2 - PORTE DA EMPRESA (PE)			
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
3 - NATUREZA DA INFRAÇÃO			
a	Grupo I	1	3
b	Grupo II	2	
c	Grupo III	3	
d	Grupo IV	4	
4 - VANTAGEM			
a	Vantagem não apurada ou não auferida	1	1
b	Vantagem apurada	2	
Multa Base = PE + (REC BRUTA / 12 x 0,01) x (NAT) x (VAN)			R\$ 15.672,33
Multa Mínima = Multa base reduzida em 50%			R\$ 7.836,17
Multa Máxima = Multa base aumentada em 50%			R\$ 23.508,50
Valor da UFIR em 31/10/2000			1,0641
Taxa de juros SELIC acumulada de 01/11/2000 a 28/02/2018			219,93%
Valor da UFIR com juros até 28/02/2018			3,4044
Multa mínima correspondente a 200 UFIRs			R\$ 680,87
Multa máxima correspondente a 3.000.000 UFIRs			R\$ 10.213.083,89
Multa base			R\$ 15.672,33
Multa base reduzida em 1/6 (primariedade) – art. 25, II, Dec. 2181/97			R\$ 13.060,28
Acréscimo de ¼ – art. 26, III, IV, VI e VII do Decreto 2.181/97			R\$ 16.325,35
Acréscimo de 1/3- art. 59, § 2º da Resolução PGJ nº 11/11			R\$ 21.767,13
90% do valor da multa (art. 36-A da Resolução PGJ nº 11/11)			R\$ 19.590,42

