



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

Processo Administrativo nº 0024.18.009645-5
Reclamado: Banco do Brasil – Agência 8552
Auto de Infração nº 625.18

DECISÃO ADMINISTRATIVA

1 – Relatório

A Agência nº 8552 do Banco do Brasil, situada na Avenida Waldomiro, nº 515, bairro Guarani, CEP 31.814-620, Belo Horizonte/MG – inscrita no CNPJ sob o nº 00.000.000/7440-34, foi fiscalizada pelo PROCON ESTADUAL, no dia 21/05/2018, às 14:55 horas, 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 as seguintes irregularidades:

1 – O fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento, na qual deverá constar o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila (1.2)

2 – O fornecedor não indica, através de placa ou outro meio de divulgação, o local onde a cadeira de rodas ou outro veículo que possibilite a locomoção de portador de deficiência e de idoso possa ser retirada (5.1)

3 – O fornecedor não coloca à disposição dos consumidores informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros (6.1);

4 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais (6.3)

5 – o fornecedor não mantém, em local e formato visíveis ao público, no recinto de suas dependências, tabela contendo a descrição dos serviços prioritários I, II, III e IV para pessoas naturais, incluindo a lista de serviços, canais de entrega, sigla de extratos, fato gerador da cobrança e valor da tarifa, nos termos das Tabelas I, II e III anexas a Resolução CMN nº 3.919/10 (6.4, 6.5, 6.6, 6.7 e 6.8)

6 – O fornecedor não mantém em suas dependências um exemplar do Código de Defesa do Consumidor (6.11).

O infrator foi notificado, no próprio auto de fiscalização através da Sra. Carolina Campos Comini, identificada como Gerente de Módulo, para apresentação de defesa, nos



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

termos dos arts. 42 e 44 do Decreto 2.181/97, bem como cópia do estatuto atualizado e Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2017.

Assim, vieram aos autos resposta do Representado às autuações (fls.17/53).

No tocante a ausência da entrega de senha eletrônica no momento da fiscalização, o Banco do Brasil alegou que a mesma não estava sendo fornecida porque o equipamento estava com problemas, tendo, inclusive, já solicitado o seu conserto, conforme se observa através do Relatório de Assistência ao Cliente de fls.34/35.

Em relação a ausência de placa indicando o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, o infrator argumentou que a placa indicativa fica disponibilizada no anverso da "pasta de informações ao público", o que no caso seria suficiente, uma vez que a cadeira de rodas fica guardada e disponibilizada em local de plena visualização pelos clientes e usuários, qual seja, ao lado do equipamento de retirada de senhas. Anexou ainda, registro fotográfico à fl.42.

Quanto as infrações descritas nos itens 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 do auto de infração, o Banco do Brasil aduziu que as tabelas de serviços prestados, serviços prioritários, pacote de serviços, regras para pagamento de títulos em caixa, dentre outras informações, encontravam-se todas disponíveis em pasta própria disponibilizada no balcão de entrada.

Posteriormente, com relação a infração relacionada a ausência de exemplar do Código de Defesa do Consumidor no recinto de suas dependências, o infrator alega que o mesmo também se encontrava disponibilizado na "pasta de informações ao Público".

Instado a se manifestar sobre eventual interesse em firmar Termo de Ajustamento de Conduta (TAC) e Transação Administrativa, cujas minutas encontram-se acostadas às fls. 55/59 e 60/62, em resposta ao Ofício nº 3455/2018/Finanças, o fornecedor afirmou não ter interesse em firmar acordo com este órgão consumerista, uma vez que regularizou todas as pendências apontadas neste processo administrativo.

Anexou à sua resposta cópia do Estatuto Social do Banco do Brasil e a Demonstração do Resultado do Exercício referente ao ano de 2017 (fls.84/101).

É o necessário relatório.

2 – Da fundamentação

Segue o julgamento administrativo das práticas infrativas descritas no Auto de Infração nº 625.18, com base no Código de Defesa do Consumidor, no Decreto 2.181/97 e na Resolução PGJ n.º 11/11.

No tocante à primeira autuação, identificada no **item 1.2** do Formulário nº 12, verificou-se que o fornecedor não entrega ao cliente senha de atendimento constando o número de ordem de chegada, a data e a hora exata de sua entrada na fila, havendo,



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

portanto, violação as normas prescritas no artigo 2º da Lei Estadual nº 14.235/02, artigo 6º, IV, artigo 7º e artigo 39, VIII da Lei Federal 8.078/90 e artigo 12, IX, "a" do Decreto Federal 2.181/97.

A razão da lei, ao determinar a instalação de equipamento para o controle do tempo razoável de atendimento dos usuários dos serviços bancários (públicos e privados), outra não é senão a de combater as práticas abusivas – e, portanto, danosas – cometidas em detrimento do consumidor.

Aliás, o agir da agência atuada se subsume à prática abusiva descrita no art. 39, inciso VIII, da Lei Federal n.º 8.078/90, que prescreve, in verbis:

Art. 39. É vedado ao fornecedor de produtos ou serviços, dentre outras práticas abusivas:

[...]

VIII – colocar, no mercado de consumo, qualquer produto ou serviço em desacordo com as normas expedidas pelos órgãos oficiais competentes ou, se normas específicas não existirem, pela Associação Brasileira de Normas Técnicas ou outra entidade credenciada pelo Conselho Nacional de Metrologia, Normalização e Qualidade Industrial – CONMETRO;

[...]

Ademais, a não entrega da senha de atendimento aos clientes que ingressam nas filas dos caixas convencionais impossibilita o controle da obrigação imposta aos estabelecimentos bancários de promoverem o efetivo atendimento do consumidor no prazo de 15 (quinze) minutos, sendo um forma de burlar o disposto no artigo 1º da Lei Estadual nº 14.235/02, cuja finalidade precípua consiste em reduzir o tempo de exposição dos consumidores à eventual ação de bandidos.

Sendo assim, ainda que indiretamente, a infração detectada ameaça a segurança daqueles que aguardam para serem atendidos nas filas dos caixas convencionais.

A propósito do tema, já antevendo eventuais questionamentos em sede recursal, insta salientar que a Lei n.º 14.235/2002 revela-se absolutamente razoável, como bem se posicionou o Procurador de Justiça Almir Aves Moreira, em decisão de processo administrativo semelhante, ao proferir voto em julgamento realizado pela Junta Recursal do Procon Estadual (Recurso 665.060/2006). Para tanto, pedimos vênias para transcrição de alguns trechos deste brilhante voto:

“Não se pode esquecer que os que enfrentam filas são, em regra, pessoas carentes de proteção e, individualmente, não estão em condições de fazer valer seus direitos. Não têm forças para, isoladamente, determinar certas mudanças, mormente por não poderem, em algumas situações, exercer o direito de opção. Afinal, o vínculo com a instituição financeira não se forma, em muitos casos, por



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

*escolha do consumidor – daquele que enfrenta a fila. O consumidor fica obrigado a se relacionar com o banco em virtude de vontade de terceiro, como ocorre nos pagamentos de salários, de vencimentos, de pensões, de títulos, de contas etc., pois nessas hipóteses são os empregadores e os credores que definem o banco que realizará a operação, a cujas vontades se sujeitam os empregados, pensionistas e devedores. E, como se sabe, os empregadores e credores que contratam os serviços bancários dificilmente enfrentam filas. Essa é uma peculiaridade que confirma a necessidade de se proteger essa camada da população menos privilegiada, inclusive porque o artigo 192 da Constituição Federal, ao dispor que o sistema financeiro nacional deve ser estruturado de forma a servir aos interesses da coletividade, deixa a entender que tal atividade não pode ser compreendida como um simples segmento da ordem econômica, sob a só influência das regras da livre concorrência, liberdade do seu exercício e da oferta e da procura. As instituições financeiras, diante de sua importância no desenvolvimento do País, estão **“vinculadas ao cumprimento de função social”** (José Afonso da Silva. Curso de direito constitucional positivo. RT, 7ª ed., p. 692). **É por isso que o serviço bancário – que é de relevância social – não pode ser comparado aos setores da atividade estritamente privada, na qual o equilíbrio da relação entre fornecedor e consumidor é estabelecido pelo princípio da oferta e da procura, diante das opções que existem no mercado. Sendo assim, a Lei Estadual n.º 14.235/2002 guarda compatibilidade com o conteúdo do princípio da isonomia, justamente por existirem circunstâncias que tornam as instituições financeiras desiguais se comparadas com os demais prestadores de serviços privados, pois, conforme salientado, as atividades bancárias são exercidas em um contexto fático-jurídico em que o princípio da oferta e da procura se apresenta mitigado, inviabilizando a opção do usuário, mitigação que não se verifica nos demais segmentos econômicos privados. Elas também se distinguem dos prestadores de serviço público (saúde, seguridade social e justiça) por terem natureza econômica e finalidade lucrativa, o que legitima o tratamento diferenciado (STF – RE n.º 432.789-9-SC).** Vale dizer: o princípio da isonomia, para que se tenha como violado, reclama a constatação de que houve tratamento desigual para pessoas ou situações iguais, hipótese que, repita-se, não está presente no caso em exame.” (destacou-se)*

Ademais, estando o “tempo de exposição do consumidor em fila de espera para início do atendimento bancário” intrinsecamente relacionado ao tema coneccto à proteção e segurança, não se confundindo com a atividade-fim das instituições financeiras, sua disciplina e regulamentação encontra-se inserida no campo de competência do Estado legislar sobre o assunto, nos termos do art. 24 da CR/88.

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.



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

“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, 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



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

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, a Lei Estadual 14.235/02 é constitucional, eficaz e revela-se absolutamente razoável, sendo inquestionável a prática perpetrada pelo Representado de não fornecer senha de atendimento destinada ao controle do prazo de 15 minutos para o início do efetivo atendimento do consumidor que aguarda na fila dos caixas convencionais.

Dessa forma, constatado o descumprimento da norma estadual em comento, entendo pela prática abusiva perpetrada pela autuada, pelo que julgo subsistente a infração correspondente ao **item 1.2** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

Em relação a autuação referente ao **item 5.1** restou claro nos autos, que o fornecedor não indica o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada, em violação ao art. 3º, §4º da Lei Estadual nº 11.666/94; art. 6º, IV, 39, VIII da Lei 8.078/90.

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



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

Ademais, a Lei Estadual 11.666/94, ao estabelecer a obrigatoriedade de disponibilização de 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.

Faz-se necessário ainda frisar que as autuações referentes aos **itens 5.1, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.11** constantes do formulário nº 12 ocorreram por desrespeito ao direito à informação, devido à ausência de informações, por meio de placas ou outro meio de divulgação sobre o local onde a cadeira de rodas possa ser retirada; bem como pela não manutenção, em local e formato visível ao público, no recinto de suas dependências, de informações relativas a situações que impliquem recusa à realização de pagamentos ou à recepção de cheques, fichas de compensação, documentos, inclusive de cobrança de contas e outros, de tabela contendo a descrição dos serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais e de tabela contendo a descrição dos serviços prioritários e do pacote padronizado destes serviços para pessoas naturais.

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.

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.

Segundo PAULO BONAVIDES (2000), *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* (Curso de Direito Constitucional, Editora Malheiros- 10.ed.- página 524 e ss.)

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.

Para o professor argentino ROBERTO M. LOPEZ CABANA, *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*



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

um dever tuitivo com este último. (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.

Pelo princípio da transparência, assegura-se ao consumidor a plena ciência da exata extensão das obrigações assumidas perante o fornecedor. Deve o fornecedor transmitir efetivamente ao consumidor todas as informações indispensáveis à decisão de consumir ou não o produto ou serviço.

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.

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



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

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 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.”

Não obstante essa gama de direitos e princípios, o infrator está descumprindo norma específica do Conselho Monetário Nacional (artigos 2º, 3º, 15º incisos I, II, II da Resolução CMN 3.919/10 e artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13) e legislação especial sobre o tema (art. 1º da Lei 12.291/10 e artigos 1º e 2º da Lei Estadual 14.788/03).

Conforme consta do auto de infração, a tabela contendo os serviços que não podem ser cobrados dos consumidores pela prestação de serviços bancários essenciais, bem como as tabelas contendo os serviços prioritários e a descrição do pacote padronizado desses serviços prioritários não encontravam-se em local e formato visíveis ao público.

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,



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

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.

Logo, diante do exposto, julgo subsistentes as infrações cometidas pelo fornecedor, referente aos **itens 5.1, 6.1, 6.3, 6.4, 6.5, 6.6, 6.7, 6.8 e 6.11** do formulário de fiscalização dos serviços bancários.

3 - Conclusão

Restou claro, portanto, que o infrator acima qualificado incorreu em práticas infrativas do artigo 2º da Lei Estadual 14.235/02; artigo 3º, § 4º da Lei Estadual 11.666/94; artigo 2º da Resolução CMN3.694/09; artigo 2º c/c artigo 15, I da Resolução CMN 3.919/10; artigo 3º c/c art.15, II Resolução CMN 3.919/10; art.6º c/c art.15, III da Resolução CMN 3.919/10; artigo 3º da Carta Circular Bacen nº3594/13; artigos 2º e 3º da Resolução CMN 4196/13; artigos 6º, IV, art.7º e art. 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) As infrações que ensejam essa sanção administrativa, em observância à Resolução PGJ n.º 11/11, figuram nos grupos 1 (itens 5.1,6.1,6.3,6.4,6.5,6.6,6.7,6.8,6.11) e 3 (item 1.2), em razão de sua gravidade, natureza e potencial ofensivo, 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 se faz com base na receita bruta, nos termos do art. 63, §1º, da Resolução PGJ nº 11/11.

O Resultado Bruto da Intermediação Financeira informado pelo Representado às fls. 101 e 101 verso, R\$388.180,32 (trezentos e oitenta e oito mil cento e oitenta reais e trinta e dois centavos), revela-se totalmente incompatível com o seu porte econômico.

Isto porque, 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



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

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 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.

Portanto, trata-se de fornecedor que apresentou lucros expressivos e rentabilidade alta, a despeito do cenário econômico adverso que o país tem atravessado, não havendo como acolher o Resultado Bruto da Intermediação Financeira juntado pelo fornecedor às fls.101 e 101 verso, nos termos do art. 63, § 1º da Resolução PGJ nº 11/2011, devendo sua agência ser enquadrada na planilha de Cálculo de Multa como Médio Porte, para fins de aplicação de sanção administrativa, o qual tem como referência o fator 1.000.

Sendo assim, arbitro a receita bruta da agência autuada com base no Resultado Bruto da Intermediação Financeira do Banco do Brasil, publicado em sua página eletrônica, www.bb.com.br, cujo valor encontrado corresponde a R\$ 31.617.993.000,00 (trinta e um bilhões, seiscentos e dezessete milhões, novecentos e trinta e três mil reais). Considerando que, no ano de 2017, o infrator contava com 4.770 (quatro mil setecentos e setenta) agências bancárias espalhadas por todo o Brasil, arbitro sua receita bruta em R\$ 6.628.510,06 (seis milhões, seiscentos e vinte e oito mil, quinhentos e dez reais e seis centavos).

Desta forma, estabelecido o valor do faturamento bruto da agência, calculo a receita mensal média no valor de R\$ 552.375,84 (quinhentos e cinquenta e dois mil trezentos e setenta e cinco reais e oitenta e quatro centavos) o qual será usado como parâmetro para a aplicação da multa.

d) Com os valores acima apurados, estando retratadas a gravidade da infração, a vantagem auferida 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\$ 17.571,28 (dezessete mil, quinhentos e setenta e um reais e vinte e oito 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 1/2 (metade), nos termos do art. 66 da Resolução PGJ n.º 11/11, resultando no valor de R\$ 8.785,64 (oito mil, setecentos e oitenta e cinco reais e sessenta e quatro centavos).



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

f) Reconheço as circunstâncias agravantes previstas nos incisos III, IV, VI e VII 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 mitigar ou evitar essas consequências, que a prática infrativa possui caráter repetitivo e foi praticada em detrimento de pessoas maiores de sessenta anos ou portadora de deficiência física, pelo que aumento a pena em 1/2 (metade), totalizando o *quantum de* R\$ 13.178,46 (treze mil, cento e setenta e oito reais e quarenta e seis centavos).

g) Considerando que o infrator efetivamente praticou 10 (dez) condutas infrativas, enquadradas no art. 60, I e III, aplicar-se ao caso, o disposto no §2º do art. 59 da Resolução PGJ nº 11/11. Assim, somo ao valor encontrado o acréscimo de 2/3 (dois terços), resultando em R\$ 21.964,09 (vinte e um mil, novecentos e sessenta e quatro reais e nove centavos).

Desse modo, fixo a MULTA DEFINITIVA no valor de R\$ 21.964,09 (vinte e um mil, novecentos e sessenta e quatro reais e nove 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 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\$19.767,68 (dezenove mil, setecentos e sessenta e sete reais e sessenta e oito 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.

Cumpra-se na forma legal.

Glauber S. Tatagiba do Carmo
Promotor de Justiça

Belo Horizonte, 24 de Agosto de 2018.